Linee Guida

Capitolato di Appalto

Global Service Manutentivo

Sommario

PREMESSA

Le linee guida per il Capitolato di Appalto “Global Service Manutentivo” sono state realizzate dal Gruppo di lavoro ABI sul “Facility Management”

coordinato da:

Marco	Iaconis	ABI
Francesco	Protani	ABI
Gabriele	Zito	Consulente OSSIF

composto da:

Lorenzo	La Terra	Banca Carige
Flavio	Malusà	Banca Generali
Enrico	Aureli	Banca Nazionale del Lavoro
Silvia	Bernardi	Banca Popolare dell'Emilia Romagna
Massimo	Nissoli	Banca Popolare di Milano
Stefano	Baccarin	Banca Popolare di Vicenza
Fabrizio	Fornaciari	Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza
Alessandro	Lanzi	Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza
Daniele	Iotti	Credito Emiliano
Gabriele	Mazza	Credito Valtellinese
Rosario	Puglisi	Intesa Sanpaolo Group Services
Francesco	Magni	UBI Sistemi e Servizi
Raffaele	Moschella	Unicredit
Ambrogio	Midali	Unipol Banca

Un particolare ringraziamento a Romano Stasi e Giorgio Recanati di ABI LAB che hanno curato l’Appendice D “Un percorso per il risparmio energetico”.

Il capitolato nasce per la gestione standardizzata della manutenzione dei siti bancari sparsi sul territorio. Certamente non vuole essere esaustivo di tutti i servizi, ma va tendenzialmente a coprire le manutenzioni impiantistiche, il verde esterno e i piccoli interventi edili. Volutamente sono stati lasciati fuori gli interventi, definibili specialistici, quali ad esempio: manutenzione impianti elevatori, gestione estintori e antincendio, UPS, raccolta rifiuti speciali (carta, toner, etc.), pulizie, igiene mani, in quanto gestibili anche con controllo diretto degli appaltatori.

Per permettere una più facile emissione degli ordini di lavoro è previsto l'utilizzo di un listino prezzi integrato con il listino DEI (opportunamente scontato) come riferimento per le opere extra, fissando però alcune regole d'ingaggio che ne migliorino l'utilità (es. indicazione di ore di effettiva presenza presso la filiale).

Attenzione particolare è stata data alle modalità di gestione delle richieste "riparative" e di certificazione della manutenzione ordinaria. La gestione delle richieste di intervento prevede un desk (interno o esterno) che le analizza, ne gestisce le priorità e le inoltra alle aziende di Global Service attraverso l'utilizzo di una piattaforma di ticketing. Con lo stesso sistema l'azienda può certificare la presa in carico del problema, l'arrivo in filiale dell'addetto e la proposta di chiusura dell'intervento dopo la risoluzione. Con la stessa piattaforma viene poi monitorata la soddisfazione di colui che ha aperto la richiesta.

Un altro sistema informatico è previsto per permettere alle aziende di Global service di certificare online l'avvenuta esecuzione delle manutenzioni periodiche in base a schede manutentive inserite nel capitolato.

L'uso di un sistema informativo è indispensabile, soprattutto in presenza di un grande numero di filiali, per il calcolo dei KPI e per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il capitolato permette al committente una gestione del pagamento dei canoni in maniera diretta, cioè elaborando direttamente il SAL periodico e inviandolo alle aziende per poi riservarsi il successivo conguaglio in base alle effettive attività eseguite.

Tra le attività di controllo previste vi è la verifica on site fatta da professionisti esterni e l'elaborazione di un Rating Fornitore che è predisposto tenendo conto di varie attività, oltre che dalla misurazione dei KPI. Alle aziende con il miglior rating è possibile anche riconoscere un "premio" qualità.

Dal punto di vista operativo è prevista anche la verifica del censimento impiantistico, la gestione e l'utilizzo dei sistemi di telecontrollo delle apparecchiature in campo, nonché letture periodiche dei contatori, oltre alla tenuta di tutta la documentazione tecnica.

Il capitolato – che recepisce tutte le problematiche normative al momento vigenti sia in materia tecnica che di sicurezza del lavoro – rappresenta per le banche una traccia su cui è possibile lavorare in base alle proprie necessità operative. Il documento proposto tiene conto anche dell'attenzione ai costi e della diminuzione del numero di tecnici che possono seguire direttamente le attività, delegandole cosi, se necessario, all'esterno. L'applicazione del capitolato permette un controllo delle performance richieste e garantisce una buona gestione di aree territoriali da ca. 200/250 filiali.

PARTE PRIMA – PRESCRIZIONI DI CARATTERE GENERALE

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto è l'esecuzione, da parte dell'Appaltatore, del **"Global Service Manutentivo"** presso gli immobili amministrati da __________________________ (di seguito l'APPALTANTE), ed identificati nell'Allegato ….. al Contratto, del quale il presente Capitolato d'Appalto è parte integrante.

Il Global Service Manutentivo è costituito da una serie di attività di tipo manutentivo, gestionale, organizzativo, progettuale, finalizzate al mantenimento di valore del parco immobiliare gestito, con piena assunzione di responsabilità sui risultati da conseguire da parte dell'Appaltatore, sulla base degli obiettivi e dei livelli di servizio definiti dall'appaltante e descritti all'art. 5 del presente documento.

Il Global Service Manutentivo è inoltre finalizzato a garantire la costante e piena fruibilità degli immobili e delle attività che vi hanno sede nonché il rispetto di leggi e norme in materia di salute negli ambienti di lavoro, di sicurezza impiantistica di certificazione energetica degli edifici e di uso razionale dell'energia, ed a limitare, mediante un attento monitoraggio ed una corretta esecuzione dei piani manutentivi, il verificarsi di guasti od anomalie funzionali.

In quest'ambito, l'Appaltatore dovrà prestare all'appaltante attività di consulenza in materia di adeguamento impiantistico alla normativa, di efficientamento energetico, di miglioramento funzionale, esprimendo valutazioni in termini di costi/benefici, da sottoporre all'esame ed alle decisioni dell'APPALTANTE.

1.1 Servizi compresi nel Global Service Manutentivo

I servizi compresi nel Global Service Manutentivo si distinguono in:

1. Servizi manutentivi
   - Manutenzione programmata periodica
   - Conduzione degli impianti
   - Manutenzione su richiesta per guasto
   - Sostituzione di materiali guasti
2. Servizi gestionali e di supporto
   - Call Center per la ricezione e lo smistamento delle richieste di intervento
   - Utilizzo degli applicativi di gestione immobiliare dell'APPALTANTE
   - Formazione ed aggiornamento del data base di Censimento impiantistico
   - Reperibilità 24 ore su 24/365 giorni all'anno
   - Predisposizione e tenuta della documentazione di legge e contrattuale relativa ai servizi

resi

- Monitoraggio della rispondenza degli immobili e degli impianti ai requisiti normativi e di legge
- Monitoraggio generale dello stato di conservazione degli immobili

3. <u>Servizi di carattere progettuale</u>

- Attività in tema di contenimento dei consumi energetici ed uso razionale dell'energia
- Attività di progettazione, laddove previsto e necessario, per l'esecuzione degli interventi di manutenzione straordinaria richiesti dall'APPALTANTE

Tutti i predetti servizi sono circoscritti al seguente ambito:

- □ Impianti elettrici e complementari;
- □ Impianti di autoproduzione di energia elettrica (gruppi elettrogeni ed impianti fotovoltaici);
- □ Impianti meccanici e complementari (riscaldamento, condizionamento, idrico-sanitario, rete di scarico);
- □ Strutture edili e complementari (opere da muratore, fabbro, falegname, vetraio, lattoniere, decoratore, relative ai tendaggi, ecc.);
- □ Aree verdi esterne.

1.2 Servizi esclusi dal global service manutentivo

Sono escluse dal perimetro di attività del Global Service Manutentivo le prestazioni riguardanti *(di seguito sono riportate alcune tipologie di impianti che usualmente sono escluse dal Global Service):*

- gli impianti elevatori;
- le verifiche periodiche di legge sugli impianti di terra e sugli impianti elevatori;
- gli estintori;
- gli impianti e presidi antincendio;
- gli impianti di supervisione dell'edificio;
- i gruppi di continuità;
- gli impianti telefonici interni e le apparecchiature di interconnessione con le reti esterne;
- le reti interne di trasmissione dati e le apparecchiature attive di interconnessione con le reti telefoniche esterne;
- gli impianti di sicurezza attiva (antintrusione, TV circuito chiuso, controllo accessi, etc.) e passiva (casseforti, porte corazzate dei caveaux, bussole automatizzate, etc.);
- le apparecchiature ed attrezzature dei bar aziendali e gli erogatori automatici (sono a carico dell'Appaltatore le sole linee elettriche/idrauliche fisse di alimentazione);
- l'arredo verde interno all'edificio;
- i cosiddetti servizi ambientali (pulizie, servizi di smaltimento dei rifiuti non prodotti nel corso delle attività manutentive (*), fornitura dei materiali igienici dei bagni, interventi di bonifica ambientale).

(*) L'Appaltatore dovrà comunque provvedere al regolare smaltimento dei rifiuti derivanti dalla propria attività manutentiva, nel rispetto delle norme vigenti, come indicato all'art. 8 del presente Capitolato d'Appalto.

E' inoltre esclusa dal Global Service Manutentivo la manutenzione di tutti gli impianti ed apparecchiature mobili (PC, macchine d'ufficio, apparati di videoconferenza, ecc.) eccetto quelli esplicitamente richiamati nel seguito del presente documento.

ART. 2 – ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

Le strutture e le figure professionali che interagiscono tra loro nello svolgimento del Global Service Manutentivo sono:

STRUTTURE OPERANTI PRESSO L'IMMOBILE

- Unità operative (eventualmente società dell'Appaltante o anche Aziende terze);

STRUTTURE DELL' APPALTANTE

- Local Area / Local Office;
- Responsabile di Local Area / Responsabile di Local Office;
- Help Desk;
- Building Manager;
- Struttura di Facility Services;
- Centrale Operativa Allarmi (C.O.A.).

STRUTTURE DELL'APPALTATORE

- Call Center dell'Appaltatore;
- Responsabile Tecnico dell'Appaltatore;
- Responsabile della Manutenzione dell'Appaltatore;
- Addetti alla manutenzione.

2.1 Unità operative

Per Unità Operative (di seguito anche Utenti) si intendono tutti i soggetti (appartenenti anche Società dell'Appaltante o utenti esterni) che svolgono la loro attività all'interno degli immobili oggetto dell'appalto.

Le Unità Operative sono autorizzate a richiedere interventi riparativi anche tramite il Sistema Informativo dell'APPALTANTE, nonché a fornire un feedback sulla qualità degli interventi eseguiti dall'Appaltatore.

2.2 Strutture dell'APPALTANTE

2.2.1 Local Area / Local Office

L'APPALTANTE è presente sul territorio nazionale con strutture competenti per aree geografiche, denominate Local Area e Local Office, aventi autonomia operativa e tecnica, all'interno dell'ambito contrattuale.

In tali strutture sono individuate le seguenti figure o funzioni:

- Responsabile della Local Area;
- Responsabile del Local Office;
- Building Manager.

2.2.2 Responsabile della Local Area / Responsabile del Local Office

Il Responsabile della Local Area è la figura in possesso di specifiche deleghe aziendali e facoltà di spesa; egli è responsabile dell'organizzazione interna della Local Area di competenza ed è il massimo interlocutore dell'Appaltatore per quanto riguarda l'operatività ordinaria e straordinaria sugli immobili di competenza.

Nell'ambito della Local Area sono costituiti dei Local Office (Presidi Territoriali) che fanno capo ad un Responsabile che ne coordina le attività e le risorse dedicate.

2.2.3 Building Manager

Il Building Manager è il referente dell'APPALTANTE sul territorio, cui è assegnata la gestione di un lotto di immobili, e come tale è il primo e principale interlocutore tecnico dell'Appaltatore.

Il Building Manager, che riferisce direttamente al Responsabile di Local Office, è in particolare incaricato di:

- verificare il corretto rispetto dei piani manutentivi;
- richiedere l'esecuzione di interventi riparativi o implementativi a seguito di sopralluogo;
- richiedere chiarimenti relativi alle modalità operative di esecuzione degli interventi;
- dare disposizioni in merito agli orari ed alle modalità d'esecuzione dei lavori;
- dare disposizioni tecniche in merito all'esecuzione dei lavori;
- verificare la congruità dei preventivi per gli interventi extra canone;
- controllare l'esecuzione degli interventi extracanone e verificarne la contabilità;
- verificare la corretta applicazione delle disposizioni tecniche, dei protocolli manutentivi e degli ordini di servizio impartiti dalla struttura centrale;
- definire e proporre l'applicazione delle penali relative alle inadempienze contrattuali.

2.2.4 Help Desk

L'Help Desk ha la funzione di raccogliere, filtrare ed assegnare alle Imprese manutentrici le richieste di intervento per guasto, provenienti da tutti gli Utenti operanti all'interno degli immobili oggetto dell'appalto.

L'operatività dell'Help Desk è garantita dalla presenza di uno o più operatori, in tutti i giorni feriali, dalle ore 8.30 alle ore 17.00.

Le attività dell'Help Desk e le modalità di esecuzione delle stesse sono descritte all'art. 2.2.4.

2.2.5 Facility Services

La struttura centrale di Facility Services è la struttura di governo cui fa capo la responsabilità tecnica, gestionale ed amministrativa dell'appalto; in particolare presiede alle seguenti attività:

- il governo della struttura di Help Desk;
- l'attività di CRM;
- la gestione tecnica ed amministrativa del contratto di appalto;

- il monitoraggio degli indicatori che misurano i livelli di servizio (Kpi);
- la verifica dei corrispettivi dovuti a canone, anche in funzione del raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- l'emanazione di ordini di servizio, direttive e prescrizioni tecniche di valenza generale;
- il vaglio di eventuali richieste di variazioni e/o deroghe riguardanti l'esecuzione del servizio, in casi od eventi eccezionali;
- le verifiche ed i controlli sull'attività resa dall'Appaltatore;
- la definizione e l'applicazione delle penali e delle altre misure previste in caso di inadempienza contrattuali;
- la costituzione del Rating fornitori.

2.2.6 Centrale Operativa Allarmi (C.O.A.)

La Centrale Operativa Allarmi (C.O.A) è la struttura che raccoglie e gestisce tutti gli allarmi relativi agli impianti di sicurezza.

La C.O.A. è attiva 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno e, pertanto, è la struttura di riferimento cui confluiscono tutte le situazioni di emergenza riguardanti le unità operative dell'Appaltante.

In casi di emergenza, ed in particolare al di fuori del normale orario di lavoro dell'Help Desk, la C.O.A. contatta direttamente l'Impresa di Global Service per la risoluzione di problemi urgenti ed in regime di reperibilità.

2.3 Strutture dell'Appaltatore

2.3.1 Call Center dell'Appaltatore

L'Appaltatore ha l'obbligo di istituire un Call Center interno, strutturato con un adeguato numero di risorse, in modo da assicurare il servizio continuativo di ricezione e gestione delle richieste d'intervento in tutti i giorni feriali (dal lunedì al venerdì) dalle ore 8.00 alle 17.00.

Il Call Center dell'Appaltatore deve:

- raccogliere le richieste di intervento e le segnalazioni di anomalie provenienti dall'Help Desk;
- inoltrare le chiamate ai tecnici incaricati dell'esecuzione degli interventi;
- gestire lo scambio di informazioni con i manutentori e con l'Help Desk in merito all'esecuzione degli interventi e ad eventuali criticità;
- alimentare il sistema informativo dell'APPALTANTE per la gestione delle richieste di intervento.

Per lo svolgimento delle menzionate funzioni, l'operatore di Call Center dell'Appaltatore dovrà essere in possesso della seguente dotazione minima hardware/software:

- Personal Computer;
- Sistema operativo ………………*(compatibile con il sistema dell'appaltante);*
- Unità di back-up dei dati;
- Indirizzo di posta elettronica dedicato;
- Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC);

- Linea telefonica fissa dedicata;
- Linea telefax dedicata;
- Utenza di telefonia mobile (da utilizzare in caso di black-out della telefonia fissa);
- Collegamento ADSL (o equivalente) permanente.

2.3.2 Addetti alla manutenzione

Gli Addetti alla manutenzione hanno il compito di eseguire le attività manutentive descritte nel Fascicolo tecnico (Allegato …….. al presente Capitolato d'Appalto) e gli interventi di manutenzione e riparazione su chiamata.

Gli Addetti alla manutenzione, oltre alla normale dotazione di attrezzi di lavoro e ad una scorta minima di materiale da consumo, dovranno possedere:

- un apparato di telefonia mobile;
- strumenti da campo di tipo termico, aeraulico ed elettrico;
- stampa dell'Ordine di Lavoro (Odl) in caso di intervento di manutenzione programmata;
- stampa dell'Ordine di Lavoro (ticket) in caso di intervento su richiesta per guasto.

Gli Addetti alla manutenzione dovranno avere indumenti di lavoro idonei dal punto di vista antinfortunistico e con il nome ed il logo dell'azienda di appartenenza.
Dovranno inoltre recare, in posizione visibile, un tesserino identificativo recante i dati indicati all'art. …. del Contratto.

Il personale manutentivo dovrà essere munito delle eventuali autorizzazioni o certificazioni previste dalla normativa (ad esempio patentino per la conduzione di generatori di calore, patentino di frigorista, etc.).

2.3.2 Presidio manutentivo fisso

Presso alcuni immobili, particolarmente complessi dal punto di vista impiantistico e gestionale, è stato previsto un Presidio manutentivo fisso, che viene dettagliato nell'Allegato ………. con l'indicazione dell'orario giornaliero – settimanale, della quantità e specializzazione delle risorse impiegate.

La presenza o meno del Presidio fisso, che costituisce una scelta progettuale dell' APPALTANTE, non esonera l'Appaltatore dagli obblighi organizzativi e di gestione dei servizi, finalizzati a garantire il raggiungimento degli obiettivi prestazionali previsti dal contratto e descritti all'art. 5 del presente Capitolato d'Appalto.

L'Appaltatore inoltre, laddove ne ravvisi la convenienza, può disporre ulteriori Presidi manutentivi fissi, senza peraltro poter avanzare richieste di adeguamento del canone pattuito.

2.3.3 Responsabile Tecnico

Il Responsabile Tecnico dell'Appaltatore è il principale interlocutore dell'APPALTANTE per la gestione del rapporto contrattuale e deve pertanto essere un soggetto in possesso di adeguate conoscenze tecniche, organizzative e gestionali ed, in particolare, essere in grado di:

- progettare, pianificare e coordinare l'intero insieme di attività costituenti il Global Service Manutentivo, condividendo con l'APPALTANTE obiettivi e finalità del servizio;
- coordinare l'attività del/i Responsabile/i della Manutenzione;
- verificare il corretto e costante aggiornamento del censimento impiantistico;
- verificare la corretta e costante alimentazione dei Sistemi Informativi dedicati alla gestione;
- collaborare con le strutture dedicate dell'APPALTANTE nella condivisione dei programmi di risparmio energetico;
- elaborare la documentazione tecnico-progettuale per gli interventi di ristrutturazione, adeguamento a normative, modernizzazione, etc.;
- elaborare i preventivi economici di spesa in caso di interventi extra contrattuali.

Il Responsabile Tecnico ha la piena e diretta responsabilità tecnica dell'appalto, pertanto deve essere munito di deleghe, anche economiche, per far fronte a tutte le situazioni straordinarie e di emergenza cui si dovesse trovare a far fronte nell'espletamento del servizio.

Il Responsabile Tecnico deve necessariamente essere un dipendente diretto dell'Appaltatore e deve essere in possesso di laurea con indirizzo confacente all'incarico o diploma di istituto superiore in materia tecnica ed avere provata esperienza nella gestione tecnica degli immobili.

Il nominativo ed il curriculum vitae del Responsabile Tecnico deve essere notificato entro 30 giorni dalla decorrenza contrattuale all'APPALTANTE, che si riserva di accettare, a proprio insindacabile giudizio, il nominativo proposto.

2.3.4 Responsabile della Manutenzione

Per la gestione ordinaria della attività tecnico–manutentive l'Appaltatore nominerà uno o più Responsabili della Manutenzione, ciascuno incaricato della gestione di un lotto di immobili.

Il Responsabile della Manutenzione deve essere un soggetto in possesso di adeguate conoscenze organizzative, tecniche ed impiantistiche (sarà gradito il possesso di laurea o diploma di istituto superiore in materia tecnica).

In particolare dovrà svolgere le seguenti attività:

- coordinare l'attività degli Addetti alla manutenzione;
- interagire con il Call Center per la ricezione delle chiamate, l'invio delle squadre di manutenzione, la chiusura dei ticket, ecc.;
- pianificare le attività di manutenzione programmata;
- coordinare gli interventi su guasto e gli interventi d'emergenza in reperibilità;
- elaborare, di concerto con il Responsabile Tecnico, le relazioni tecniche ed i preventivi di spesa a sostegno degli interventi extra contrattuali;
- interagire con il Building Manager per confrontarsi su eventuali soluzioni possibili per

l'eliminazione di anomalie tecnico - funzionali;
- curare, di concerto con il Responsabile Tecnico, la verifica della rispondenza del patrimonio immobiliare a leggi e normative, predisponendo le necessarie relazioni tecniche;
- provvedere o supervisionare alla compilazione della documentazione tecnica;
- provvedere all'esecuzione del Censimento impiantistico ed al suo costante aggiornamento;
- verificare che le attività di conduzione vengano svolte nel pieno rispetto degli obiettivi di contenimento dei consumi energetici e nei limiti disposti da leggi e normative.

Nel caso la complessità della composizione del patrimonio immobiliare da gestire richieda l'assegnazione dei lavori di Global Service a più appaltatori, con assegnazione di uno o più lotti, è auspicabile che per ogni lotto venga incaricato un diverso Responsabile della Manutenzione. In tal caso è auspicabile che il Responsabile della Manutenzione sia, oltre che dipendente diretto dell'Appaltatore, residente nell'area geografica del lotto assegnato.

Il nominativo ed il curriculum vitae del Responsabile della Manutenzione dovrà essere fornito entro 30 giorni dalla decorrenza contrattuale all'APPALTANTE, il quale si riserva di accettare, a proprio insindacabile giudizio, il nominativo proposto.

ART. 3 – PRESA IN CARICO DEGLI IMMOBILI

Con la firma del Contratto l'Appaltatore si impegna a prendere in carico gli immobili nello stato di fatto in cui si trovano all'inizio del rapporto contrattuale.
La presa in carico degli immobili avviene contestualmente alla decorrenza del Contratto, senza necessità di emissione di alcun documento specifico.

A partire dalla decorrenza contrattuale, l'Appaltatore è pertanto obbligato ad acquisire tutti gli oneri e le obbligazioni previsti dal Contratto, in particolare a sostituire tutti i materiali guasti inseriti nell'Elenco dei materiali compresi (Allegato …… al presente Capitolato d'Appalto), anche qualora questi risultassero non funzionanti già alla prima visita manutentiva.

Entro 2 mesi dall'avvio dei Servizi l'Appaltatore dovrà comunicare all'APPALTANTE tutte le anomalie e carenze gravi preesistenti al rapporto contrattuale, che non consentono il raggiungimento degli obiettivi prestazionali previsti dal Contratto.

L'APPALTANTE provvederà a verificare in contraddittorio con l'Appaltatore l'effettiva sussistenza di tali situazioni e qualora, a suo insindacabile giudizio, venisse riscontrata la congruità di quanto eccepito dall'Appaltatore, inviterà questi a presentare una relazione tecnica supportata da offerta economica per la soluzione del problema.

In ogni caso non verranno riconosciuti all'Appaltatore, quali interventi straordinari, tutti gli interventi di sostituzione di apparecchiature ritenute di uso corrente, e pertanto inserite nell'Elenco dei materiali compresi, nonché di tutti gli altri apparati, anche complessi, per i quali non fosse possibile stabilire con esattezza la preesistenza del guasto.

Non verranno inoltre prese in considerazione segnalazioni dell'Appaltatore pervenute dopo il termine stabilito.

Resta inoltre inteso che qualora, a seguito dell'attività di Censimento degli Immobili, si dovessero riscontrare scostamenti delle consistenze effettive rispetto a quelle dichiarate in sede di gara, l'Appaltatore non può avanzare richieste di variazione delle condizioni contrattuali.

3.1 Identificazione degli immobili oggetto del contratto

Gli immobili oggetto dell'appalto sono identificati nell'Allegato …… al Contratto attraverso i seguenti dati anagrafici:

- codice immobile
- localizzazione geografica (Comune, indirizzo, Provincia, Regione)
- superficie facility (vedi art. 12.1.2)
- censimento impiantistico.

Inoltre saranno messi a disposizione dell'Appaltatore, e potranno essere consultati su richiesta, i disegni planimetrici degli immobili con l'indicazione dell'area funzionale dei singoli locali.

3.2 Perimetrazione degli spazi oggetto del global service

Di norma sono oggetto del Global Service Manutentivo:

- tutti i locali strumentali occupati dall'Appaltante o eventuali terzi soggetti appartenenti al Gruppo dell'Appaltante, nonché quelli pertinenziali ove sono ubicati gli impianti tecnologici;
- nel caso di condomini la sola porzione dell'immobile di proprietà dell'Appaltante;
- nel caso di immobili in locazione da terzi tutte le aree oggetto del contratto di locazione ed occupate dall'Appaltante;
- nel caso di immobili cielo–terra amministrati dall'APPALTANTE sono di norma escluse dal contratto le unità immobiliari locate a terzi, a meno che non vi siano accordi specifici con la controparte;
- nel caso di immobili cielo–terra amministrati dall'APPALTANTE sono di norma incluse nel contratto le parti comuni.

Nel caso di impianti termici o di condizionamento centralizzati, l'Appaltatore ha l'onere di garantire la corretta erogazione dei fluidi termici presso tutte le unità immobiliari, intervenendo, in tutte le situazioni di guasto, con le modalità e le tempistiche descritte all'art. 4.2.1.

L'Appaltatore dovrà comunque garantire gli interventi richiesti dall'APPALTANTE anche su immobili o porzioni d'immobile non comprese nel canone d'appalto; gli stessi saranno remunerati con le regole previste per gli interventi extra canone.

ART. 4 – PROCESSI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

4.1 Gestione della Manutenzione Programmata

Il Piano di Manutenzione programmata (art. 7.2) verrà inserito a cura dell'APPALTANTE nell'applicativo di gestione immobiliare (se esistente): ad ogni impianto primario presente presso l'immobile sarà associato il piano manutentivo di pertinenza, con le relative periodicità e le stagionalità.

Gli interventi di manutenzione programmata sono schedulati in modo automatico dall'applicativo di gestione immobiliare *(se esistente, vedi art. 4.8.2),* che elabora per ciascuna visita di manutenzione programmata una Scheda di Manutenzione riportante le seguenti informazioni:

- anagrafiche dell'immobile coinvolto;
- nome dell'Appaltatore;
- anagrafica dell'impianto oggetto della manutenzione;
- periodo previsto per l'esecuzione della manutenzione.

L'Appaltatore dovrà, in occasione di ciascuna visita, rendicontare la visita manutentiva stessa, annotando:

- il nominativo del tecnico esecutore o del capo squadra;
- la data effettiva di fine intervento;
- eventuali misurazioni strumentali o annotazioni tecniche richieste;
- ogni altra osservazione utile (materiali sostituiti, necessità di manutenzione correttiva, anomalie riscontrate, etc.).

Se l'applicativo di gestione immobiliare è condiviso con l'appaltatore i dati sopra menzionati dovranno essere elencati secondo le modalità di data entry del sistema, inoltre dovranno essere proceduralizzate le modalità di condivisione gestionale dell'intervento di manutenzione programmata.

La mancata esecuzione delle visite di manutenzione programmata costituirà giusta causa per la risoluzione contrattuale (vedi art. ….. del Contratto).

4.2 Gestione delle richieste di intervento per guasto

L'Appaltatore deve garantire tramite il proprio Call Center interno la ricezione e gestione delle richieste d'intervento inoltrate dall'APPALTANTE (di norma per il tramite dell'Help desk); il Call Center deve essere operativo almeno in tutti le giornate feriali dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

Al di fuori di tali orari l'Appaltatore deve comunque garantire l'intervento immediato del personale in reperibilità in seguito a guasti gravi o eventi accidentali e straordinari che determinano situazioni di pericolo immediato a persone o cose, danno grave al patrimonio immobiliare o che, se non tempestivamente gestite, possono provocare un blocco totale dell'operatività dell'immobile (vedi art. 4.6).

Le richieste di intervento sono veicolate dagli Utenti attraverso il Sistema Informativo *(se esistente)* dell'APPALTANTE; in caso di indisponibilità del Sistema informativo, od in casi assolutamente straordinari e di massima urgenza, la richiesta può essere veicolata attraverso chiamata telefonica, posta elettronica o fax, sia da parte dell' Help desk che dal Building Manager.

L'Appaltatore deve comunque tenere traccia delle chiamate telefoniche ricevute, tramite il proprio Call Center, e contattare l'Help desk dell'APPALTANTE *(nel caso richiamare il sistema gestionale di condivisione delle informazioni).*

La richiesta di intervento inoltrata dall'Utente viene registrata nel sistema gestionale (che provvede in automatico ad inserire la data e l'ora della richiesta) e resa visibile all'Help desk, il quale provvede:

- a verificarne la congruenza;
- ad assegnare l'intervento alla Società manutentrice (ticket);
- ad assegnare la priorità di esecuzione degli interventi.

La priorità di esecuzione assegnata agli interventi richiesti, ovvero il codice assegnato dalla struttura di Help desk dell'APPALTANTE ad ogni richiesta di intervento in base all'importanza ed all'urgenza, viene determinata sulla scorta degli esempi chiarificatori riportati nella modulistica esplicativa (Appendice ………… in calce al presente Capitolato); tale elenco è puramente indicativo, in quanto rimane sempre in capo all'Help desk, sulla base delle informazioni raccolte dall'Utente, la determinazione della corretta attribuzione della priorità.

Inserire le specificità gestionali del sistema informativo, se condiviso con l'appaltatore

4.2.1 Priorità e tempi d'intervento

Di seguito sono indicati, per i diversi livelli di urgenza delle richieste d'intervento, il codice di priorità assegnato, il soggetto che può attivare direttamente l'Appaltatore, la fascia oraria in cui la richiesta può essere emessa e il Livello di Servizio atteso, relativamente al tempo di intervento sul posto da parte del personale dell'Appaltatore.

TIPOLOGIA DI INTERVENTO – FATTISPECIE DI URGENZA	CODICE PRIORITA’	SOGGETTO ABILITATO ALL’ATTIVAZIONE DELL’APPALTATORE	ORA DELLA RICHIESTA	TEMPI DI INTERVENTO
Interventi su chiamata per emergenze connesse a situazioni gravi che compromettono la sicurezza di persone o cose o in grado di compromettere del tutto l’operatività dell’immobile	1	Da qualunque soggetto	0.00 – 24.00	2 ore
Interventi su chiamata MOLTO URGENTI per guasti che pregiudicano parzialmente l’operatività dell’immobile	2	• Local Area • Local Office • Building Manager • Technical Services • Help-desk • C.O.A.	8.00 – 17.00	Entro le ore 9.30 della giornata lavorativa successiva
Interventi su chiamata URGENTI per guasto	3	• Local Area • Local Office • Building Manager • Help-desk	8.30 – 17.00	48 ore solari
Interventi su chiamata NON URGENTI per guasto	4	• Local Area • Local Office • Building Manager • Help-desk	8.30 – 17.00	5 giorni lavorativi
Interventi su chiamata NON URGENTI per guasto	5	• Local Area • Local Office • Building Manager • Help-desk	8.30 – 17.00	In occasione della prima visita di manutenzione programmata

Al fine del computo dei tempi d’intervento, per le priorità 3 e 4, si precisa che, qualora l’arrivo sul posto coincida con una giornata festiva, esso si intenderà posticipato alla medesima ora della prima giornata lavorativa utile.

4.3 Gestione degli interventi riparativi a seguito di richiesta d’intervento per guasto

Per intervento riparativo su richiesta si intendono tutti gli interventi di natura ordinaria, ovvero remunerati dal canone, che scaturiscono da richieste d’intervento da parte degli Utenti, secondo le modalità definite all’art. 4.2, a seguito di guasti, malfunzionamenti, anomalie riscontrate nel corso della normale attività quotidiana o da emergenze dovute a eventi imprevisti (incendi, allagamenti, ecc.).

A seguito della segnalazione da parte dell’Utente e della presa in carico dell’Ordine di Lavoro, inoltrato dall’Help desk dell’APPALTANTE, l’Appaltatore deve provvedere a intervenire tempestivamente presso l’immobile, entro i tempi definiti all’art. 4.2.1, in modo da verificare l’entità del guasto/anomalia e, se possibile, procedere all’immediata riparazione.

La data e l'ora di primo intervento devono essere inserite dall'Appaltatore nel Sistemi informtivi e verranno confrontate, al fine del raggiungimento degli obiettivi prestazionali richiesti, con le tempistiche massime previste per quella richiesta d'intervento.

Qualora l'Addetto che esegue l'intervento riscontri l'impossibilità di procedere all'immediata riparazione, l'Appaltatore deve sospendere l'intervento sul Sistema Informativo modificandone lo stato "in attesa preventivo" *(inserire le specificità gestionali del sistema informativo).*

I ticket non possono essere posti in stato sospeso senza la previa autorizzazione dell'Help desk. Resta inteso che, in ogni caso, il personale che interviene sul campo deve necessariamente provvedere a mettere in sicurezza l'impianto o il componente interessato dall'intervento.

Inoltre, in caso di emergenze o guasti gravi, che non possano essere gestiti autonomamente e risolti in via esaustiva dal personale intervenuto presso l'immobile, l'Appaltatore dovrà essere in grado di inviare nel più breve tempo possibile presso l'immobile ulteriori risorse, in numero e per professionalità adeguate alla gestione dell'emergenza, e ciò anche in orario notturno e/o festivo.

A seguito dell'esecuzione dell'intervento, ovvero del ripristino dello stato funzionale e delle condizioni di efficienza, l'Appaltatore deve provvedere a chiudere l'intervento nel Sistema informativo registrando data ed ora di effettiva risoluzione del problema.

I ticket devono tassativamente essere lavorati dal Call Center (con inserimento della data di primo intervento e della data di chiusura) entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'intervento.

Con la chiusura dell'intervento da parte dell'Appaltatore, l'Utente per il tramite del sistema gestionale sarà invitato a fornire un giudizio sull'intervento manutentivo eseguito; in caso di giudizio negativo, l'Utente ha la facoltà di rifiutare la chiusura proposta dall'Appaltatore, motivandola *(inserire le eventuali specificità gestionali del sistema per la chiusura dell'intervento).*

4.4 Gestione degli interventi di manutenzione extracanone

Gli interventi extra canone comprendono tutte le attività a carattere manutentivo che non sono comprese nel canone d'appalto (interventi di manutenzione straordinaria, sostituzione di apparati non inseriti nell'Elenco dei materiali compresi, interventi di adeguamento normativo richiesti dall'APPALTANTE, etc.) e preventivamente autorizzati dall'APPALTANTE: possono derivare da richieste di intervento inviate dall'Utente, come riportato all'art. 4.2, o da esplicite richieste di APPALTANTE, anche a seguito di segnalazione da parte dell'Appaltatore.

Resta inteso che nessun intervento extra canone può essere intrapreso senza la preventiva autorizzazione scritta dall'APPALTANTE, fatti salvi gli interventi a carattere di emergenza ed urgenza, connessi con la sicurezza delle persone o che pregiudicano l'operatività totale o parziale delle attività presenti nell'immobile, per i quali l'Appaltatore potrà iniziare i lavori a fronte di autorizzazione preventiva del Building Manager o del Responsabile di Local Area, contabilizzando i lavori a consuntivo come di seguito previsto.

4.4.1 Preventivazione / Consuntivazione

La richiesta di formulazione del preventivo sarà veicolata dall'APPALTANTE a mezzo mail, lettera o, per i casi urgenti, tramite richiesta telefonica del Building Manager.

L'Appaltatore dovrà fornire i preventivi richiesti, supportati dalla necessaria documentazione illustrativa delle soluzioni adottate, con la seguente tempistica:

- entro 48 h dalla data di arrivo sul posto per le richieste d'intervento con priorità 1 – 2 – 3, ovvero qualora esplicitamente richiesto dalle strutture tecniche di APPALTANTE;
- entro 7 giorni dalla data di arrivo sul posto per le richieste d'intervento con priorità 4 e 5;
- in tempi da stabilirsi di volta in volta con APPALTANTE per lavori particolarmente complessi ed articolati, tali da implicare un approfondito studio progettuale.

L'offerta economica dovrà essere redatta dall'Appaltatore utilizzando la modulistica allegata al presente Capitolato d'Appalto *(Allegati …………).*

Se la richiesta di preventivo perviene all'Appaltatore tramite "ticket" inoltrato dall'Help desk, il preventivo stesso dovrà essere allegato al medesimo "ticket*" (inserire le eventuali specificità gestionali del sistema informativo).*

Il preventivo di spesa dovrà essere strutturato inserendo gli articoli elementari contenuti nei prezziari di riferimento, secondo le modalità previste all'art. 12.

Ogni preventivo dovrà contenere:

- i dati identificativi dell'immobile presso il quale saranno eseguiti i lavori;
- i dati identificativi dell'offerta (Impresa, numero, data);
- l'oggetto (titolo e descrizione delle opere);
- l'indicazione del prezziario utilizzato;
- i dati identificativi degli articoli unitari che concorrono a formare il preventivo di spesa (articolo, eventuale sotto articolo, descrizione, costo unitario);
- le quantità previste per ogni articolo unitario;
- l'eventuale necessità di intervenire in orario notturno e/o festivo;
- la marca delle apparecchiature più significative.

Utilizzando la modulistica di cui sopra *(Allegato ………),* in automatico verranno calcolati:

- il sub totale per ogni articolo previsto;
- il sub totale della fornitura;
- il totale d'offerta comprensivo dei costi interferenziali della Sicurezza.

Il Building Manager provvederà ad eseguire, eventualmente in contraddittorio con l'Appaltatore, l'analisi tecnico-formale del preventivo stesso, allo scopo di verificarne il contenuto in funzione delle opere da eseguire.

A seguito dell'approvazione del preventivo da parte dell'APPALTANTE, l'Appaltatore riceverà una lettera d'ordine che riporterà, in particolare, il numero d'ordine, l'importo complessivo delle opere, l'indicazione dei costi interferenziali della sicurezza ed il termine d'esecuzione dei lavori.

Salvo casi particolari, motivati da situazioni di urgenza e sempre previa autorizzazione del Building Manager, l'Appaltatore potrà iniziare i lavori solo dopo aver ricevuto formale incarico da parte dell'APPALTANTE.

Laddove la necessità di eseguire un primo intervento di messa in sicurezza o l'urgenza delle opere da eseguire lo rendano necessario, l'Appaltatore, avendo ricevuto la preventiva autorizzazione ad eseguire i lavori dal Building Manager, predisporrà il consuntivo di spesa con le stesse modalità con cui vengono compilati i preventivi, utilizzando la medesima modulistica *(Allegato ……………)*.

4.4.2 Esecuzione dei lavori/interventi straordinari

Dopo la formale assegnazione dei lavori (approvazione del preventivo), l'Appaltatore dovrà, se previsto da norme di legge o espressamente richiesto dall'APPALTANTE, redigere il progetto esecutivo, a firma di tecnico abilitato per la tipologia dell'opera da eseguire, nonché provvedere ad espletare nei confronti delle Pubbliche Autorità le pratiche previste per il rilascio delle necessarie autorizzazioni (concessione edilizia, D.I.A., S.C.I.A., autorizzazione dei VV.F., nulla osta igienico sanitario, etc.).

Inserire eventuali specificità gestionali del sistema informativo se gestisce anche queste tipologie di intervento.

4.5 Fasce orarie di manutenzione

L'Appaltatore eseguirà di norma le proprie attività manutentive durante gli orari di normale occupazione dell'immobile *(giornate feriali, di norma dalle ore ….. alle ……. per le filiali bancarie).*

Tuttavia gli immobili oggetto dell'appalto ospitano attività che non devono subire interruzioni o rallentamenti di alcun tipo, se non preventivamente concordate; pertanto tutti gli interventi manutentivi ed in particolare quelli aventi impatto diretto (presenza nell'ambiente di personale manutentivo) od indiretto (interferenze impiantistiche) con dette attività, devono essere necessariamente pianificati di concerto con il Building Manager dell'immobile e saranno condotti con tutte le cautele, sospensioni, spostamenti, concentrazioni di orario che saranno necessari al fine di limitare i disagi e non compromettere la funzionalità degli ambienti di lavoro.

Alcune lavorazioni, anche di rilevante consistenza, che per loro natura possono compromettere in modo significativo la disponibilità dell'immobile (ad esempio in quanto necessitano dello stacco dell'alimentazione elettrica) dovranno, quindi, essere necessariamente eseguite al di fuori degli orari sopra indicati ovvero in orario notturno e/o festivo: l'onere relativo è compreso nel canone annuo d'appalto.

4.6 Gestione della reperibilità

L'Appaltatore deve garantire l'intervento su chiamata entro le tempistiche indicate all'art. 4.2.1, in funzione della priorità assegnata, nelle giornate feriali e negli orari di funzionamento dell'Help desk.

Al di fuori di tali orari, in caso di guasti gravi o emergenze che mettono in pericolo la sicurezza di persone o cose e l'integrità del patrimonio immobiliare dell'APPALTANTE, l'Appaltatore deve garantire un servizio di reperibilità e pronto intervento.

La richiesta di intervento può essere attivata indifferentemente da uno dei seguenti soggetti:

- C.O.A. - Centrale Operativa di Allarme
- Help Desk
- Building Manager reperibile
- Struttura di Facility Services
- Strutture di pubblica utilità (VV.F., Forze di Polizia, Carabinieri, Vigili Urbani, ecc.).

L'Appaltatore potrà affidare il servizio di reperibilità al Responsabile Tecnico, al Responsabile della Manutenzione o agli Addetti alla manutenzione, privilegiando il personale in possesso di un'approfondita conoscenza del patrimonio immobiliare dell'APPALTANTE.

Entro il giorno 20 di ogni mese l'Appaltatore dovrà notificare al Committente i turni del personale in reperibilità per il mese successivo ed i relativi recapiti telefonici.

A seguito di una chiamata in reperibilità il personale reperibile dovrà:

- riconoscere i presupposti di pericolo o guasto grave e solo nel caso tali presupposti non ricorrano chiudere l'intervento dando comunque tutte le opportune informazioni per la gestione dell'intervento medesimo alla persona che ha effettuato la chiamata (allarme non reale);
- in caso di allarme reale:
  - recarsi presso l'immobile nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 2 ore dalla chiamata;
  - eseguire un accurato sopralluogo atto a verificare la causa della chiamata;
  - porre in atto tutte le misure necessarie alla chiusura immediata dell'intervento ovvero, qualora ciò non fosse possibile, porre in atto le azioni più indicate alla messa in sicurezza provvisoria (eventualmente coinvolgendo altro personale dell'Appaltatore, le ditte sub appaltatrici o le strutture pubbliche);
  - chiudere l'intervento compilando l'apposita scheda per la consuntivazione degli interventi *(vedi Allegato ……….)* e dandone comunicazione all'APPALTANTE, secondo quanto indicato all'art. 4.4.

Il servizio di reperibilità è compreso nel canone forfetario annuo, mentre gli eventuali interventi sul posto sono da considerarsi extra canone e verranno computati con le modalità previste nel presente Capitolato d'Appalto per la tipologia.

4.7 Censimento immobiliare

L'Appaltatore, contestualmente all'avvio dei Servizi contrattuali, deve attivare automaticamente il Servizio di Censimento degli immobili, finalizzato alla costituzione e gestione del data base di Censimento immobiliare; nello specifico le attività per il Censimento degli immobili si possono schematizzare in:

- acquisizione della documentazione e delle informazioni relative alle consistenze del sistema edificio-impianto, se presenti, messe a disposizione dall'APPALTANTE;
- verifica, attraverso sopralluoghi in campo, delle informazioni di consistenza disponibili (verifica di completezza e di correttezza rispetto alla situazione reale);
- acquisizione dei dati mancanti e modifica di quelli non corretti;
- restituzione informatica dei dati grafici e alfanumerici, con codifica univoca di ogni impianto o apparecchiatura presente negli immobili oggetto di Appalto;
- valutazione dello stato conservativo degli impianti;
- modifica e aggiornamento dei dati ogni qualvolta risulti necessario a seguito delle attività di manutenzione o implementative effettuate.

In generale, i criteri di classificazione dei componenti e degli impianti, al fine di mantenere la base informativa per l'applicazione delle più opportune politiche di manutenzione, dovranno comunque:

- prevedere l'individuazione dell'esatta ubicazione dei componenti più critici ai fini del funzionamento dei singoli impianti;
- aggiornare, per tutta la durata del Contratto, i dati relativi alla consistenza ed allo stato di conservazione del sistema edificio/impianti.

Le categorie per le quali è richiesta la gestione del data base di Censimento sono:

- Impianti elettrici
- Impianti meccanici (riscaldamento, condizionamento)
- Impianto idrico–sanitario e di smaltimento delle acque di scarico
- Aree verdi.

L'Appaltatore, entro 3 mesi dalla data di decorrenza del Contratto, dovrà restituire all'APPALTANTE il data base di Censimento Immobiliare in conformità al tracciato record standard predisposto dall'APPALTANTE (Allegato ……… al Capitolato d'Appalto).

Tale tracciato potrà, nel corso del contratto, subire modifiche ed integrazioni, che non ne snaturano la struttura generale, al fine di meglio dettagliare la conoscenza del parco impiantistico presente negli immobili.

Il costo sia della prima costituzione del Censimento Immobiliare che dei successivi aggiornamenti è compreso nel canone forfettario annuo *e andrà imputato alla voce …….. dell'Offerta economica (Allegato ………. al Contratto).*

La mancata costituzione del Censimento Immobiliare entro i termini previsti determinerà l'applicazione delle penali previste *all'Art. 6* del presente Capitolato d'Appalto.

Inoltre, l'APPALTANTE si riserva la facoltà di effettuare delle visite ispettive sull'effettivo e

corretto aggiornamento delle informazioni relative al data base, così come specificato all'art. 5.2 del presente Capitolato d'Appalto.

Resta inteso che l'APPALTANTE è e rimarrà proprietaria a pieno titolo del prodotto finale.

4.7.1 Acquisizione e verifica dei dati di riferimento

All'atto della firma del contratto APPALTANTE metterà a disposizione dell'Appaltatore i disegni architettonici ed impiantistici (laddove presenti) in formato ………… o su supporto cartaceo.

L'Appaltatore deve provvedere a raccogliere tutta la documentazione e le informazioni inoltrate da l'APPALTANTE ed eseguire una verifica di congruità degli stessi con lo stato di fatto immobiliare – impiantistico; nello specifico deve effettuare le seguenti verifiche specifiche:

- completezza della tipologia di documenti prodotti;
- completezza delle informazioni riportate su ciascun elaborato rispetto alle informazioni minime richieste da APPALTANTE;
- correttezza delle informazioni riportate su ciascun elaborato rispetto allo stato di fatto.

Le informazioni che devono essere presenti all'interno del data base di Censimento Immobiliare sono:

- la consistenza impiantistica (numero e tipologia delle componenti tecniche);
- l'ubicazione fisica degli impianti;
- le caratteristiche tecniche degli impianti (materiali, tipologie, caratteristiche dimensionali, dati di targa, marca, modello, etc.).

L'Appaltatore, al fine di costituire il Censimento Immobiliare, deve provvedere a compilare le tabelle alfanumeriche in formato …. (*excel o altro formato*) riassuntive della consistenza, con l'indicazione di impianti, sub impianti ed apparecchiature elementari, completi degli attributi di caratterizzazione (marca, modello, potenza, ubicazione, etc.); le suddette tabelle saranno consegnate all'APPALTANTE nelle modalità che verranno indicate.

In caso di difformità o incongruenze nelle informazioni acquisite, ovvero a seguito di esito negativo delle verifiche suddette, l'Appaltatore deve provvedere a correggere ed aggiornare le informazioni di riferimento e i relativi elaborati, mediante ulteriori sopralluoghi sul campo finalizzati al rilievo delle suddette informazioni.

Inserire eventuali specificità riguardanti la gestione condivisa delle consistenze patrimoniali relative al censimento immobiliare soprattutto in relazione al software gestionale utilizzato dall'appaltante.

4.7.2 Rilievo dello stato manutentivo

Relativamente agli impianti oggetto del Censimento Immobiliare l'Appaltatore dovrà analizzare le condizioni di efficienza e di corretto stato manutentivo, con lo scopo di indirizzare l'APPALTANTE a pianificare programmi di investimento e/o manutenzione straordinaria volti a migliorare la

funzionalità degli impianti ed a prevenire situazioni di guasto grave ed improvviso.

Per ogni impianto l'Appaltatore fornirà due codici di qualità/efficienza, secondo le indicazioni riportate nelle seguenti tabelle:

STATO MANUTENTIVO		
GIUDIZIO	**CODICE**	**DESCRIZIONE**
OTTIMO	3	• Impianto in ottime condizioni: è sufficiente una buona manutenzione programmata per mantenerlo inefficienza e garantirne la funzionalità nel tempo. • L'impianto è conforme alle normative vigenti .
SUFFICIENTE	2	• Impianto in c ondizioni accettabili: per migliorare l'efficienza/funzionalità possono esserenecessari piccoli interventi di manutenzione straordinaria. • L'impianto può essere migliorato dal punto di vista del risparmio energetico.
SCADENTE	1	• Impianto in pessime condizioni: per migliorare la funzionalità occorrono grossi investimenti di manutenzione straordinaria. • Impianto non conforme alle normative di legge. • Impianto del tutto inadeguato dal punto di vista del rendimento energetico.

GRADO DI URGENZA DEGLI INTERVENTI		
GIUDIZIO	**CODICE**	**DESCRIZIONE**
BASSO	3	Nel periodo contrattuale non sono richiesti e/o previsti interventi straordinari per mantenere in efficienza l'impianto.
MEDIO	2	L'impianto garantisce la continuità di funzionamento: gli interventi straordinari necessari sono in prospettiva di medio termine da programmare nell'arco contrattuale.
ALTO	1	• Impianto assolutamente non conforme e/o che non garantisce continuità di esercizio: gli interventi straordinari necessari sono urgenti. • L'investimento, a causa dei risparmi energetici conseguiti, ha un pay-back estremamente favorevole

Inoltre per gli impianti che utilizzano refrigeranti HCFC andrà indicato il refrigerante alternativo per l'eventuale retrofit con l'indicazione di costi e perdite di efficienza.

Lo stato conservativo degli impianti deve essere monitorato per tutta la durata del contratto garantendo all'APPALTANTE la reportistica adeguata.

Entro il ………….. di ogni anno l'Appaltatore invierà all' APPALTANTE una breve relazione tecnica in cui indica:

- per ognuno degli impianti con codifica 1 e 2, relativamente allo stato manutentivo od al grado di urgenza dell'intervento, la descrizione dei problemi riscontrati nel corso della gestione ed i suggerimenti circa i possibili interventi risolutivi da programmare;
- l'aggiornamento dello stato di conservazione degli impianti, con evidenza dei principali problemi riscontrati;
- una quantificazione di massima del costo previsto per gli interventi proposti.

4.7.3 Aggiornamento del Censimento Immobiliare

L'Appaltatore ha l'onere di aggiornare, per tutta la durata del Contratto, tutte le informazioni di consistenza. Richiamare eventualmente il Sistema Informativo utilizzato dall'APPALTANTE.

Dopo la consegna del data base di Censimento Immobiliare, e fino alla conclusione del rapporto contrattuale, l'Appaltatore dovrà alimentare e tenere aggiornato il data base, in funzione di ampliamenti, ristrutturazioni, interventi significativi o complementari di ammodernamento del patrimonio impiantistico di competenza dell'Appaltatore che possano determinare una variazione quantitativa o dello stato conservativo/funzionale e/o a variazioni dei beni oggetto del servizio.

L'Appaltatore, quale gestore unico del Censimento Immobiliare, ne deve curare l'aggiornamento anche in conseguenza di lavori sul patrimonio immobiliare eseguiti da altre Aziende.

L'aggiornamento deve essere effettuato entro un termine massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dall'esecuzione dell'intervento che ha dato origine alla variazione.

In caso di mancato aggiornamento, saranno applicate le penali previste all'Art. 6 del presente Capitolato d'Appalto.

4.8 Strumenti a supporto della Gestione dei Servizi

Per la gestione dei servizi l'APPALTANTE metterà a disposizione dell'Appaltatore le seguenti piattaforme applicative *(si riportano ipotesi di gestione del rapporto con l'appaltatore con ilo supporto di software gestionali*):

- ……… per la gestione degli interventi su richiesta dell'Utente (interventi su guasto);
- ……… per la gestione del data base di Censimento Immobiliare;
- ……… per la manutenzione programmata (sistema che normalmente coincide con quello utilizzato per il Censimento;
- ……. … per la gestione del telecontrollo impianti.

Tutti gli applicativi saranno resi disponibili all'Appaltatore in forma gratuita mediante accesso web alla extranet dell'APPALTANTE.

Gli applicativi utilizzati garantiscono:

- connessione al sistema: l'accesso e la comunicazione tra sistema e utenti tramite piattaforma web;
- centralizzazione dei dati: la distribuzione delle informazioni, attraverso una struttura hardware e software centralizzata e scalabile;
- profilatura degli utenti: ogni utente è accreditato mediante userid e password e viene profilato in maniera da avere accesso ai soli dati necessari di propria pertinenza;
- protezione dei dati archiviati.

Sono inoltre assicurati:

- la storicizzazione delle informazioni;
- funzioni di interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati di interesse: in funzione dei dati estratti il sistema consente la generazione di opportuni report

secondo gli standard di rappresentazione più diffusi;
- funzioni di gestione documentale: il sistema consente la gestione informatizzata di tutti i documenti utili allo svolgimento delle attività.

L'Appaltatore è obbligato ad utilizzare il Sistema informativo dell'APPALTANTE, anche qualora disponesse al proprio interno di propri applicativi gestionali aventi i medesimi obiettivi e funzionalità; qualora l'Appaltatore decidesse di interfacciare i propri applicativi con il Sistema informativo dell'APPALTANTE, al fine di alimentare quest'ultimo in via automatica, potrà farlo solo dietro espressa autorizzazione dell'APPALTANTE e facendosi comunque carico di tutti gli oneri progettuali e di interfaccia necessari.

Inoltre l'Appaltatore dovrà comunque garantire l'efficienza di tutte le funzionalità richieste dall'APPALTANTE, pertanto, in caso di anomalie o incompletezza di dati e funzioni, dovrà necessariamente caricare i dati manualmente nel Sistema informativo dell'APPALTANTE.

Entro la data di decorrenza contrattuale l'APPALTANTE eseguirà presso la propria sede di …….. x giornate formative, alle quali l'Appaltatore dovrà partecipare con proprio personale tecnico ed operativo al fine di acquisire piena conoscenza degli applicativi.

A partire dalla data di decorrenza del contratto l'Appaltatore dovrà aver raggiunto un'adeguata autonomia operativa e dovrà aver completato tutta la fase preparatoria (dotazioni tecnologiche, struttura del Call Center, formazione di ulteriore personale interno, etc.) tale da permettere l'utilizzo a regime dei programmi più sotto descritti.

4.8.1 Applicativo per la gestione delle richieste di intervento (………… nome identificativo del Sistema Gestionale)

L'Appaltatore deve utilizzare l'applicativo dell'APPALTANTE (………….) per la gestione delle richieste d'intervento e dei successivi interventi riparativi richiesti dall'Utente (rif. artt. 4.2 e 4.3); nello specifico, l'Appaltatore deve garantire:

- la tempestiva presa in carico della segnalazione inoltrata, in modo da poter assicurare il raggiungimento dei Livelli di Servizio concordati;
- il corretto e costante aggiornamento del Sistema per tutte le attività di propria competenza:
- la presa in carico della richiesta d'intervento;
- l'annotazione dell'esecuzione di primo intervento presso l'immobile;
- l'eventuale sospensione dell'intervento;
- l'eventuale cambio di stato in intervento straordinario (extra contrattuale);
- la chiusura dell'intervento (annotazione della completa soluzione del problema);
- l'invio dei preventivi/consuntivi richiesti.

Si fa presente che è cura dell'Appaltatore provvedere, a proprie spese, alla sincronizzazione dell'Applicativo con tutti i dispositivi in dotazione al personale operativo (es. Smartphone) che l'Appaltatore intende adottare nell'ambito della gestione operativa degli interventi.

Inserire le eventuali ulteriori specificità gestionali del sistema utilizzato dall'APPALTANTE.

4.8.2 Applicativo per la gestione della Manutenzione programmata e del Censimento Immobiliare

L'Appaltatore deve utilizzare il software applicativo messo a disposizione dall'APPALTANTE *(inserire nome identificativo del sistema gestionale utilizzato)* per la gestione del data base di Censimento Immobiliare e degli interventi di manutenzione programmata (rif art. 4.7).

Tale applicativo sarà a cura dell'APPALTANTE:

- configurato e personalizzato in funzione dei Servizi da erogare e degli asset presenti presso gli immobili oggetto del Contratto;
- reso accessibile all'Appaltatore, attraverso un link sul web, per tutto il periodo di vigenza del contratto;
- gestito e costantemente implementato per tutta la durata del Contratto in funzione delle successive richieste di personalizzazione.

L'Appaltatore avrà visibilità sui soli immobili / impianti / servizi oggetto del contratto.

Inserire le eventuali ulteriori specificità gestionali del sistema utilizzato dall'APPALTANTE.

4.8.2.1 Gestione del Censimento Immobiliare

La gestione del Censimento Immobiliare consentirà:

- l'assegnazione di una codifica puntuale per ogni impianto o apparecchiatura (asset) che permetta, ai fini gestionali o statistici, di riconoscere il singolo componente e strutturare rapporti tra apparati dipendenti funzionalmente;
- la disponibilità di informazioni sugli asset in formato alfanumerico;
- la correlazione degli interventi manutentivi agli asset sulla base del Piano di manutenzione programmata descritto nel Fascicolo tecnico;
- l'archiviazione dei documenti relativi agli asset ed alle manutenzioni in formato …… (p.e. il Libretto di centrale termica);
- l'assegnazione dei codici di valutazione dello stato manutentivo degli impianti e del relativo grado di urgenza degli interventi correttivi (vedi art. 4.7.2);
- l'inserimento e modifica dei dati tecnici al fine di comporre la "scheda macchina".

Sarà quindi possibile, nella gestione del Censimento impiantistico:

- creare report che permettano di visualizzare le apparecchiature dell'immobile oggetto dei servizi, aggregandole per attributi omogenei;
- visualizzare le informazioni relative a tutte le manutenzioni effettuate su ciascun impianto/apparecchiatura.

Inserire le eventuali ulteriori specificità gestionali del sistema utilizzato dall'APPALTANTE.

4.8.2.2 Gestione dei Piani di manutenzione

L'applicativo ……… permette di:

- inserire il piano di manutenzione programmata associandolo agli asset corrispondenti;
- scadenzare gli interventi di manutenzione programmata;
- aggiornare la programmazione delle visite di manutenzione programmata, quando necessario;
- garantire alle parti interessate (Utente, APPALTANTE, Appaltatore) un continuo

monitoraggio, consentendo di visualizzare via web l'esecuzione degli interventi sempre in forma aggiornata.

Il Piano di Manutenzione programmata sarà inserito a cura dell'APPALTANTE nel Sistema Informativo, associando il piano manutentivo di pertinenza ad ogni impianto od apparecchiatura.

Inserire le eventuali ulteriori specificità gestionali del sistema utilizzato dall'APPALTANTE.

4.8.2.3 Gestione operativa degli interventi

Sulla base del piano manutentivo inserito il Sistema Informativo consente di:

- gestire l'operatività delle squadre di addetti sul campo;
- stampare in formato cartaceo o pdf le Schede di Manutenzione programmata (Ordini di lavoro);
- registrare l'esecuzione degli interventi di manutenzione programmata;
- garantire all'APPALTANTE un continuo monitoraggio degli interventi di manutenzione effettuata su ciascuna categoria impiantistica e su ciascun componente (storico della manutenzione).

L'Appaltatore dovrà pertanto registrare nel Sistema Informativo l'avvenuta esecuzione della visita manutentiva, annotando:

- la data di esecuzione della visita;
- il nominativo del tecnico esecutore (o del caposquadra);
- eventuali ulteriori informazioni personalizzate richieste nell'Ordine di Lavoro (p.e. il valore della resistenza di terra);
- ogni altra osservazione utile (materiali sostituiti, necessità di manutenzione correttiva, anomalie riscontrate, etc.).

Inserire le eventuali ulteriori specificità gestionali del sistema utilizzato dall'APPALTANTE.

4.8.2.4 Monitoraggio e controllo

Il Sistema Informativo permette di gestire in modo puntuale il monitoraggio e controllo delle attività eseguite dall'Appaltatore attraverso:

- l'acquisizione dei dati inseriti dall'Appaltatore;
- l'elaborazione della reportistica sulla esecuzione delle attività (report attestanti i programmi manutentivi eseguiti e l'aggiornamento del censimento impiantistico);
- il calcolo dei kpi (vedi art. 5) relativi ai servizi prestati.

La reportistica riguardante l'attestazione della esecuzione degli interventi manutentivi saranno utilizzate dall'APPALTANTE anche per comprovare l'assolvimento delle operazioni manutentive stesse, richieste dalle normative vigenti, qualora l'APPALTANTE fosse chiamata a documentarle ad Enti Pubblici o ad Enti di controllo interni all'APPALTANTE (Servizio di Prevenzione e Protezione, Rappresentanze Sindacali, Audit interno, ecc.), come pure a fini statistici.

Inserire le eventuali ulteriori specificità gestionali del sistema utilizzato dall'APPALTANTE.

4.8.3 Applicativo per la gestione del telecontrollo

Inserire il dettaglio degli impianti soggetti al telecontrollo

Indicare gli obiettivi che l'APPALTANTE si pone nel telecontrollare gli impianti

Inserire le eventuali ulteriori specificità gestionali del sistema utilizzato dall'APPALTANTE.

L'Appaltatore avrà accesso all'applicativo di supervisione tramite la …….. *(inserire la tipologia di connessione)* dell'APPALTANTE e attraverso questo:

- accederà tramite web access direttamente alla centralina ………….;
- accederà attraverso il sistema …….. agli impianti idronici telegestiti.

Ciò permetterà all'Appaltatore di verificare i principali parametri di programmazione degli impianti, di verificare il corretto funzionamento degli impianti, di scaricare eventuali allarmi.

Inoltre da remoto l'Appaltatore avrà la possibilità di eseguire l'inversione stagionale e di modificare i parametri di programmazione in funzione delle mutate disposizioni impartite dall'APPALTANTE o delle necessità rivenienti da mutate condizioni meteorologiche.

Ulteriori indicazioni circa il funzionamento degli impianti in telegestione sono presenti nel Fascicolo tecnico (Allegato ……………..al presente Capitolato d'Appalto).

ART. 5 – SERVICE LEVEL AGREEMENT

Tutto il Global Service manutentivo è finalizzato al conseguimento di obiettivi prestazionali determinati dall'APPALTANTE in funzione delle aspettative degli Utenti e, più in generale, finalizzati alla salvaguardia e valorizzazione del patrimonio immobiliare.

A tal fine vengono fissati dall'APPALTANTE:

- i livelli di prestazione minimi che devono essere raggiunti dall'Appaltatore;
- gli indicatori di prestazione (Kpi – key performance indicator) destinati a rappresentare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati, in relazione ad una determinata attività;
- gli strumenti di misurazione;
- le misure penalizzanti in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi.

L'APPALTANTE privilegerà, di norma, l'utilizzo di applicativi informatici ed algoritmi di calcolo standard che, in forma automatica, misurano i livelli prestazionali raggiunti dall'Appaltatore per i diversi indicatori scelti.

5.1 Sistema di controllo della qualità dei Servizi

Tabella riepilogativa dei sistemi di controllo:

Servizio	Oggetto del controllo	Modalità di esecuzione del controllo	Livelli minimi definiti	Kpi	Misura attuativa
Interventi su richiesta	Tempistiche di primo intervento	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo (…….)	Si	KPI1	Penale Rating fornitori
Interventi su richiesta	Customer Satisfaction	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo relativamente ai giudizi a caldo degli utenti	Si	KPI2	Penale Rating fornitori
Interventi su richiesta	Tempistiche di risoluzione del problema	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo (……….)	No	KPI3	Rating fornitori
Call Center	Qualità Call Center	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo (…………….)	Si	KPI4	Rating fornitori
Interventi extra contratto	Tempistiche di formulazione dei preventivi	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo (……………….)	Si	KPI5	Rating fornitori
Manutenzione programmata	Numero assoluto dei ticket	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo (…………….)	Si	KPI6	Rating fornitori
Manutenzione programmata	Ticket straordinari	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo (……………)	No	KPI7	Rating fornitori
Manutenzione programmata	Esecuzione manutenzioni programmate	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo (…………….)	Si	KPI8	Penale Rating fornitori Risoluzione contratto

Di seguito, sono riportati, per ciascun elemento di controllo, i seguenti elementi:

- il Livello di Servizio richiesto dell'APPALTANTE, qualora definito;
- la definizione e modalità di calcolo del relativo indicatore di misura (Kpi);
- la soglia di accettabilità (valore dell'indicatore al di sopra o al di sotto del quale l'esito del controllo si ritiene, complessivamente, positivo);
- le eventuali penali previste in caso di mancato raggiungimento della soglia di accettabilità.

5.1.1. Rispetto delle tempistiche di primo intervento (Indicatore KPI1)

Il presente indicatore misura la capacità dell'Appaltatore di rispettare le tempistiche per le richieste d'intervento a seguito di richiesta d'intervento per guasto (il cosiddetto "primo intervento").

Il tempo di intervento su chiamata è misurato come il periodo di tempo intercorrente tra la richiesta di intervento veicolata dall'Help-Desk dell'APPALTANTE, a causa di un'interruzione e/o malfunzionamento del servizio, e l'arrivo dell'addetto alla manutenzione presso l'immobile.

E' un indicatore oggettivo ed aritmetico, calcolato mediante le informazioni di ritorno dal Sistema Informativo, per ogni livello di priorità, come rapporto fra il numero di interventi con

tempo maggiore di quello previsto dalla priorità assegnata ed il numero complessivo di interventi con il corrispondente livello di priorità.

L'orario della richiesta d'intervento è determinato in via automatica dalla procedura relativa al sistema informativo ……………all'atto dell'assegnazione della richiesta all'Appaltatore, mentre l'orario di arrivo sul posto viene inserito a sistema dall'Appaltatore medesimo.

Di seguito vengono indicati i livelli di servizio attesi, la modalità di calcolo dell'indicatore e le relative penali.

$$P_n = \frac{\text{Numero interventi di priorità n con tempi > livello di servizio richiesto}}{\text{Numero totale interventi di priorità n}}$$

<u>Livello di servizio atteso e penali:</u>

TRIMESTRE	P1		P2		P3		P4		P5	
	OBIETTIVO	PENALE	OBIETTIVO	PENALE	OBIETTIVO	PENALE	OBIETTIVO	PENALE	OBIETTIVO	PENALE
2° 2013	<=10	2%	<=20	1%	<=25	1%	<=25	0,5%	<=25	0,5%
3° 2013	<=10	2%	<=20	1%	<=25	1%	<=25	0,5%	<=25	0,5%
4° 2013	<=10	2%	<=20	1%	<=25	1%	<=25	0,5%	<=25	0,5%
1° 2014	<=10	2%	<=20	1%	<=25	1%	<=25	0,5%	<=25	0,5%
2° 2014	<=10	3%	<=20	2%	<=25	1%	<=25	0,5%	<=25	0,5%
3° 2014	<=10	3%	<=20	2%	<=25	1%	<=25	0,5%	<=25	0,5%
4° 2014	<=10	3%	<=15	2%	<=25	1%	<=25	0,5%	<=25	0,5%
1° 2015	<=10	3%	<=15	2%	<=25	1%	<=25	0,5%	<=25	0,5%
2° 2015	<=10	4%	<=15	2%	<=25	1%	<=25	0,5%	<=25	0,5%
3° 2015	<=10	4%	<=15	2%	<=25	1%	<=25	0,5%	<=25	0,5%
4° 2015	<=10	4%	<=15	2%	<=25	1%	<=25	0,5%	<=25	0,5%
1° 2016	<=10	4%	<=15	2%	<=25	1%	<=25	0,5%	<=25	0,5%

La penale è pari alla percentuale indicata della frazione di canone contrattuale relativo al periodo di osservazione (ad esempio: trimestre).

5.1.2 Qualità percepita dagli utenti sulla effettiva e corretta esecuzione degli interventi a richiesta – Customer Satisfaction (Indicatore KPI2)

Il presente indicatore misura il livello di qualità nell'esecuzione degli interventi su richiesta e tiene conto della percentuale di ticket chiusi dall'Appaltatore e rifiutati dall'Utente che contesta la corretta soluzione del problema.

E' un parametro soggettivo (in quanto determinato da un giudizio di merito dell'Utente) ed

aritmetico, calcolato mediante le informazioni di ritorno dal Sistema Informativo, quale rapporto tra il numero di ticket rifiutati dall'Utente ed il numero totale di ticket in carico chiusi nel periodo di tempo considerato.

L'indicatore non prende in esame i ticket che danno origine ad un intervento di manutenzione straordinaria.

Di seguito vengono indicati i livelli di servizio attesi, la modalità di calcolo dell'indicatore e le relative penali.

$$Px = \frac{Numero\ interventi\ chiusi\ dall'appaltatoree\ rifiutati\ dall'Utente}{Numero\ totale\ interventi\ chiusi\ dall'appaltatore}\ x\ 100$$

Livello di servizio atteso e penali:

TRIMESTRE	KP12	
	OBIETTIVO	PENALE

La penale è pari alla percentuale indicata della frazione di canone contrattuale relativo al periodo di osservazione (ad esempio: trimestre).

5.1.3 Tempistiche di risoluzione del problema (chiusura del ticket – Indicatore KPI3)

Il presente indicatore misura la qualità di servizio reso nella risoluzione dei guasti, valutando i tempi di chiusura dei ticket (risoluzione definitiva del guasto).

E' un indicatore oggettivo ed aritmetico, calcolato mediante le informazioni di ritorno dal Sistema Informativo; il tempo di chiusura media dei ticket è misurato come rapporto tra la sommatoria dei tempi di chiusura dei ticket (intercorrente tra la data/ora di assegnazione e la data/ora di chiusura) ed il numero totale di ticket assegnati all'Appaltatore nel periodo di osservazione.

L'indicatore non tiene conto dei ticket che danno origine ad un intervento straordinario.

Per il presente indicatore non sono attesi livelli minimi di servizio, ma lo stesso concorrerà al calcolo del Rating fornitori e ad accedere al Sistema Incentivante.

$$P3 = \frac{\sum tempi\ di\ apertura\ dei\ ticket\ nel\ periodo\ di\ osservazione}{Numero\ totale\ tichet\ \ chiusi}$$

5.1.4. Qualità ed efficienza del Call center dell'Appaltatore (Indicatore KPI4)

Il presente indicatore misura la qualità di servizio del Call center dell'Appaltatore.

E' un indicatore oggettivo ed aritmetico, calcolato mediante le informazioni di ritorno dal Sistema Informativo, definito come rapporto tra il numero di ticket posti dal Call center in stato di chiusura over time (sforamento del tempo per la lavorazione del ticket) ed il numero complessivo di ticket nel periodo di osservazione.

Di seguito vengono indicati i livelli di servizio attesi e la modalità di calcolo dell'indicatore.

Livello di servizio atteso: < 10 %

Per tale indicatore non sono previste penali, ma lo stesso concorrerà al calcolo del Rating fornitori ed all'accesso al Sistema Incentivante.

5.1.5. Tempistiche di formulazione dei preventivi (Indicatore KPI5)

Il presente indicatore misura la qualità dell'Ufficio tecnico dell'Appaltatore, mediante analisi delle tempistiche di formulazione dei preventivi, nei casi di richiesta d'intervento che dà origine ad un intervento extra contrattuale.

E' un indicatore oggettivo ed aritmetico, calcolato mediante le informazioni di ritorno dal Sistema Informativo, definito come rapporto tra il numero di preventivi pervenuti over time ed il numero complessivo di preventivi pervenuti nel periodo di osservazione.

I livelli di Servizio attesi, la modalità di calcolo dell'indicatore, le soglie di accettazione e le relative penali sono riportati nell'Allegato …… (Service Level Agreement) al presente Capitolato d'Appalto.

$$P5 = \frac{Numero\ preventivi\ pervenuti\ con\ tempi\ di\ lavorazione > livello\ di\ servizio\ richiesto}{Numero\ totale\ preventivi\ formulati\ dall'Appaltatore}\ X\ 100$$

Livello di servizio atteso: < 25,

Per tale indicatore non sono previste penali, ma lo stesso concorrerà al calcolo del Rating fornitori ed all'accesso al Sistema Incentivante.

5.1.6. Numero complessivo dei ticket (Indicatore KPI6)

Il presente indicatore misura la capacità dell'Appaltatore, mediante un'efficace esecuzione dei piani manutentivi ed un'accurata conoscenza del parco immobiliare, di ridurre nel tempo il numero di richieste d'intervento per guasto.

E' un indicatore oggettivo ed aritmetico, calcolato mediante le informazioni di ritorno dal Sistema Informativo, definito come rapporto tra il numero complessivo di ticket pervenuti nel periodo di osservazione ed il numero complessivo di ticket pervenuti nel periodo di osservazione immediatamente antecedente.

$$P6 = \frac{Numero\ totale\ tichet\ nell'anno\ di\ osservazione}{Numero\ totale\ tichet\ nell'anno\ precedente}\ X\ 100$$

Periodo di osservazione annuale

<u>Livello di servizio atteso: <95</u>

Per tale indicatore non sono previste penali, ma lo stesso concorrerà al calcolo del Rating fornitori ed all'accesso al Sistema Incentivante.

5.1.7. Percentuale ticket straordinari (Indicatore KPI7)

Il presente indicatore misura la capacità dell'Appaltatore, mediante un'efficace esecuzione dei piani manutentivi, di limitare il numero di guasti che danno origine ad interventi extracontrattuali.

E' un indicatore oggettivo ed aritmetico, calcolato mediante le informazioni di ritorno dal Sistema Informativo, definito come rapporto tra il numero complessivo di ticket posti in stato "in attesa di preventivo" e la superficie complessiva degli immobili costituenti il lotto d'appalto.

Per il presente indicatore non sono attesi livelli minimi di servizio, ma lo stesso concorrerà al calcolo del Rating fornitori e ad accedere al Sistema Incentivante.

$$P7 = \frac{Numero\ totale\ tichet\ posti\ in\ strato\ straordinario}{Superfice\ complessiva\ degli\ immobili\ (mq)}\ X\ 100$$

5.1.8. Rispetto dell'esecuzione del Piano di manutenzione programmata (Indicatore KPI8)

Il presente indicatore misura l'avvenuta esecuzione degli interventi di manutenzione programmata.

L'Appaltatore ha l'obbligo, entro 10 (dieci) giorni dalla data di esecuzione della visita di manutenzione, di caricare in procedura del sistema informativo l'avvenuta esecuzione.

Decorsi 10 (dieci) giorni dalla scadenza del periodo di eseguibilità della manutenzione il sistema non accetterà ulteriori inserimenti.

L'indicatore globale di prestazione di manutenzione programmata (KPI MP) varia da 0 a 1 rispettivamente nei casi di "nessun intervento eseguito" e "totalità degli interventi eseguiti".

Di seguito vengono indicati i livelli di servizio attesi, la modalità di calcolo dell'indicatore e le relative penali.

$$P8 = \frac{\sum pesata\ delle\ manutenzioni\ programmate\ eseguite}{\sum pesata\ di\ tutte\ le\ manutenzioni\ previste}$$

Livello di servizio atteso: >= 0,95

Risultato	Penale
KPI MP >= 0,95	Nessuna penale
0,85 <= KPI MP <	0,5%
0,75 <= KPI MP <	1%
KPI MP < 0,75	Risoluzione contrattuale

5.2 Visite, ispezioni e collaudi in corso d'opera

L'APPALTANTE si riserva la possibilità di verificare in qualsiasi momento l'operato dell'Appaltatore mediante visite ispettive e collaudi, per i quali si può avvalere di proprio personale, oppure di professionisti od aziende esterni.

Schematicamente si distinguono:

1. Visite ispettive light, di norma eseguite da personale interno dell'APPALTANTE, anche autonomamente e senza il coinvolgimento dell'Appaltatore, finalizzate a verificare:
   - costituzione e aggiornamento del Censimento Impiantistico entro le tempistiche definite all'art. 4.7;
   - presenza e corretta tenuta del Registro di Manutenzione, come previsto all'art. 10.1.1;
   - coerenza degli interventi certificati negli applicativi gestionali con le schede di manutenzione inserite nel Registro di Manutenzione;
   - presenza e corretta compilazione di tutta la documentazione prevista per legge;
   - pulizia dei locali oggetto degli interventi;
   - rispetto degli adempimenti relativi alla Salute e Sicurezza sul Lavoro.

2. Collaudi hard, eseguiti da Società terze alla presenza di un incaricato dell'Appaltatore, nel corso dei quali, oltre alle attività descritte al punto precedente, vengono eseguite:
   - verifiche tecniche sugli impianti volte ad accertarne la corretta manutenzione;
   - verifiche relative all'esistenza dei requisiti normativi e dell'idoneità tecnico – professionali delle figure professionali dell'Appaltatore (responsabile d'esercizio degli impianti, conduttore centrali termiche, etc.);
   - misurazioni sui parametri di funzionamento di impianti ed apparecchiature;
   - verifiche analitiche di tutta la documentazione contrattuale a carico dell'Appaltatore;
   - verifiche approfondite della corretta esecuzione dei servizi contrattuali e del rispetto delle tempistiche previste.

L'Appaltatore dovrà assicurare la più ampia disponibilità nell'illustrare il proprio operato, fornire la documentazione tecnica prevista, mettere a disposizione i propri tecnici per consentire al personale incaricato dall'APPALTANTE di eseguire le verifiche sugli impianti, nonché, qualora richiesto, predisporre gli impianti e le apparecchiature per permettere l'esecuzione di misurazioni, prove, simulazioni di funzionamento.

Qualora nel corso dell'ispezione dovessero emergere delle situazioni di inadempienza da parte dell'Appaltatore e/o di non rispondenza alle norme contrattuali, l'APPALTANTE, direttamente o tramite le Società /Professionisti all'uopo incaricati, provvederà a notificare all'Appaltatore l'esito negativo del collaudo; quest'ultimo, entro 10 (dieci) giorni, dovrà notificare le proprie contro deduzioni a supporto del proprio buon operato.

Nel caso di collaudo negativo l'Appaltatore, indipendentemente dalle altre conseguenze contrattuali, ha l'obbligo di porre rimedio tempestivamente ed a proprie spese a tutte le inadempienze emerse; qualora l' APPALTANTE od il collaudatore ravvisassero l'opportunità di eseguire una seconda visita di collaudo, atta ad accertare la completa eliminazione dei vizi riscontrati, questa rimarrà a carico dell'Appaltatore ed il corrispettivo verrà trattenuto a valere sulla successiva fattura contrattuale.

Inoltre in caso di collaudo negativo delle suddette verifiche, l'APPALTANTE si riserva di applicare le penali contrattualmente previste, come disciplinato all'art. … del presente Capitolato d'Appalto.

5.3 Rating fornitori

Per Rating Fornitori si intende il metodo di giudizio utilizzato dall'APPALTANTE per classificare i vari fornitori in base alle loro performance lavorative.

Il Rating fornitori, calcolato con frequenza semestrale, è un sistema di misurazione complessivo della qualità del servizio offerto dalle Aziende di Global Service secondo parametri omogenei.

I parametri che concorrono alla formazione del Rating sono:

- i Kpi contrattuali descritti ai punti precedenti
- ulteriori kpi misurati dal Sistema Informativo
- i risultati dei collaudi eseguiti da Società esterne o dal personale interno dell'APPALTANTE
- i giudizi di merito sulla qualità dei servizi resi forniti dalla struttura centrale di Facility Management, nonché dalla Local Area e dai Local Office territorialmente competenti.
- Formazione e certificazione del personale tecnico

Ai parametri di cui sopra è attribuito un peso specifico in funzione dell'importanza della grandezza misurata.

L'algoritmo di calcolo del Rating determina un valore numerico (compreso tra 1 e 100) che fotografa il livello complessivo del servizio offerto dall'Appaltatore, relativamente ad ogni contratto.

Su tali basi APPALTANTE individua dei valori soglia atti a identificare in forma di giudizio (OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE, etc.) l'operato dell'Appaltatore.

Il Rating fornitori, mettendo a confronto fornitori operanti nelle stesse condizioni e con criteri di

valutazione omogenei, può essere utilizzato dall'APPALTANTE quale ulteriore indicatore teso alla valorizzazione dei servizi ed alla minimizzazione delle criticità.

In particolare, sono previste azioni coercitive nei confronti delle Aziende che non raggiungono dei livelli minimi di servizio e le stesse potranno essere escluse dalla partecipazione a successive gare d'appalto pubblicate dall'APPALTANTE.

In caso di mancato raggiungimento della soglia minima di Rating, fissata dall'APPALTANTE al valore di 50 (cinquanta) punti su 100 (cento), l'APPALTANTE si riserva la facoltà di applicare quanto espressamente previsto all'art. …… delle Condizioni generali di contratto a titolo "Risoluzione del Contratto - Clausola risolutiva espressa".

L'algoritmo di calcolo del Rating fornitori verrà portato a conoscenza dell'Appaltatore dopo l'avvio del Contratto e potrà comunque essere oggetto di variazioni e migliorie in funzione delle esigenze di APPALTANTE.

5.4 Il Sistema Incentivante

Il Sistema Incentivante si propone lo scopo di premiare le Aziende con i migliori punteggi nel Rating fornitori e che abbiano assicurato, nel periodo di osservazione, un servizio complessivo di eccellenza.

Il Sistema Incentivante viene finanziato su base annuale compatibilmente con i budget di spesa assegnati all'APPALTANTE.

Nel corso del contratto sono pertanto previsti 3 (tre) Piani Incentivanti, uno per ogni annualità contrattuale.

Il Sistema Incentivante è promosso unilateralmente dall'APPALTANTE quale strumento accessorio del contratto atto a favorire e stimolare il buon operato delle Imprese appaltatrici, pertanto lo stesso può in qualsiasi momento essere sospeso od annullato, ad unico ed insindacabile giudizio dell'APPALTANTE, qualora non ne ricorrano i presupposti tecnici od economici, ovvero qualora le politiche dell' Appaltante in materia immobiliare risultino indirizzate alla valorizzazione di altri asset.

5.4.1 Modalità di accesso al Sistema Incentivante

Hanno accesso alla fase finale di valutazione del Sistema Incentivante le Aziende che, nell'annata di rilevazione, si siano classificate ai primi 5 (cinque) posti del Rating fornitori, classifica definita come media aritmetica dei punteggi di Rating dei due semestri di osservazione.

5.4.2 Raggiungimento del Premio Incentivante (Bonus)

Il raggiungimento del bonus è limitato alle migliori 3 (tre) Aziende delle cinque concorrenti alla fase finale; devono necessariamente essere conseguiti i sotto indicati obiettivi nel periodo di osservazione:

- raggiungimento degli obiettivi sulle tempistiche d'intervento;
- raggiungimento degli obiettivi di Customer Satisfaction;
- raggiungimento degli obiettivi di qualità del Call Center;
- raggiungimento degli obiettivi di tempistica di formulazione dei preventivi;
- raggiungimento degli obiettivi di diminuzione del numero di ticket (solo a partire dal secondo anno);
- raggiungimento degli obiettivi di manutenzione programmata;
- rispetto della tempistica di prima consegna del Censimento impiantistico (solo per il primo anno);
- rispetto del corretto aggiornamento del Censimento impiantistico (a partire dal secondo anno);
- defect accertati sul telecontrollo impianti non superiore al 3 (tre) %, arrotondato per difetto, del totale (per defect si intende un'accensione degli impianti non dovuta - orario notturno o giornata festiva);
- nessuna penale attribuita nel periodo di osservazione;
- nessun rilievo formale mosso dall'APPALTANTE;
- nessuna mancanza grave accertata a seguito di accertamenti e controlli di Enti pubblici
- (ASL, VV.F., Comune, etc.);
- nessuna inadempienza notificata *in relazione all'art. ….. del Contratto*;
- risultato dei collaudi eseguiti da Società esterne con giudizio finale almeno "SUFFICIENTE" per ogni immobile sottoposto a verifica.

Qualora più di tre aziende (delle cinque in lizza) dovessero conseguire gli obiettivi descritti verranno premiate le migliori tre classificate nel Rating fornitori.

Qualora meno di tre aziende dovessero conseguire gli obiettivi verranno premiate solo quelle che li avranno conseguiti, pertanto la parte eccedente di bonus non verrà assegnata.

L'APPALTANTE si riserva, nel corso del contratto, di modificare i parametri e le regole di conseguimento del bonus, fermo restando il criterio di massima trasparenza e di correlazione dei risultati conseguiti con gli obiettivi generali indicati nell'appalto.

Le nuove regole ed i parametri di riferimento saranno comunque ufficialmente notificati alle aziende prima dell'inizio della fase di valutazione.

5.4.3 Modalità di comunicazione dei risultati

Entro il primo trimestre successivo all'annualità di rilevazione verranno comunicati all'Appaltatore:

- la posizione conseguita nel Rating fornitori

- l’eventuale accesso alla fase finale di valutazione
- l’ammontare del Premio Incentivante.

Successivamente si darà corso alla verifica del conseguimento di tutti gli obiettivi descritti ai punti precedenti e si notificherà all’Appaltatore il conseguimento o meno del bonus.

La liquidazione dell’eventuale premio avverrà, dietro presentazione di regolare fattura, con le modalità che verranno tempo per tempo definite.

ART. 6 – PENALI ED ALTRE MISURE A CARICO DELL’APPALTATORTE

Le misure di penalizzazioni a carico dell’Appaltatore vengono applicate:
- in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi prestazionale descritti all’articolo precedente;
- nei casi di mancata o incompleta erogazione dei servizi contrattuali;
- in caso di provata inadempienza contrattuale.

Di seguito vengono descritti tutti gli eventi che originano l’applicazione di penali a carico dell’Appaltatore, l’entità e le modalità di attuazione delle stesse:

1. mancato rispetto delle tempistiche di primo intervento (vedi art. 5.1.1);

2. mancato raggiungimento della Customer Satisfaction dell’Utente negli interventi a richiesta (vedi art. 5.1.2);

3. mancato raggiungimento della soglia minima della manutenzione programmata (vedi art. 5.1.8);

4. mancata esecuzione di un servizio contrattuale (estromissione del canone corrispondente al periodo in cui il servizio non è stato svolto);

5. mancata esecuzione di un intervento riparativo compreso nel canone manutentivo (addebito all’Appaltatore dei costi sostenuti dall’APPALTANTE per l’esecuzione dell’intervento da parte di altra Azienda, maggiorati del 10%);

6. collaudo negativo su un immobile (mancata erogazione del 50% del canone annuo relativo alla manutenzione programmata per l’immobile interessato);

7. mancata consegna del Censimento impiantistico nei termini previsti o dati largamente incompleti od errati (mancata erogazione della quota di canone corrispondente fino alla data di consegna; la quota di canone non corrisposta non viene recuperata all’atto della consegna del Censimento);

8. mancato aggiornamento del Censimento impiantistico in almeno il 5% degli immobili: sospensione della quota di canone relativo fino al completamento degli aggiornamenti;

9. mancata consegna della documentazione di Legge o prevista dal Contratto

10. mancata erogazione della quota di canone relativa alla documentazione tecnica, relativa agli immobili oggetto dell'inadempienza, fino alla data di consegna (la quota di canone non corrisposta non viene recuperata all'atto della consegna della documentazione tecnica);

11. defect accertato di accensione dell'impianto di condizionamento (per la definizione di defect si veda art. 11.5 del presente Capitolato): €........ per ogni defect; la sanzione non viene applicata per i primi ….. defect, ma viene applicata in forma piena in caso di superamento di detta soglia;

12. mancata pulizia dei locali od abbandono di materiali che risulta a seguito degli interventi di manutenzione: addebito all'Appaltatore dei costi sostenuti dall'APPALTANTE per l'esecuzione delle pulizie e/o il conferimento a PP.DD. dei materiali abbandonati.

La somma delle penali annue applicate all'Appaltatore non potrà essere superiore al …. % del canone contrattuale annuo. In caso di superamento di tale soglia saranno riconosciuti gli elementi per il recesso anticipato del Contratto.

6.1 Modalità di applicazione delle penali

L'APPALTANTE comunicherà a mezzo Raccomandata A/R o posta elettronica certificata all'Appaltatore, il mancato raggiungimento degli obiettivi definiti per il periodo di osservazione o le violazioni contrattuali accertate e l'ammontare della relative penali.

L'Appaltatore avrà ……. giorni di tempo per formulare le proprie obiezioni e presentare un resoconto dettagliato delle motivazioni che possono giustificare il mancato raggiungimento degli obiettivi.

In assenza di obiezioni od in caso di definitivo accertamento dell'inadempienza contrattuale, la penale verrà portata in detrazione dalla successiva fattura di canone.

ART. 7 – TIPOLOGIA DEI SERVIZI MANUTENTIVI

7.1 Premessa

Tutti i servizi a carattere manutentivo sono riconducibili alle seguenti quattro tipologie principali:

A. manutenzione programmata: costituita dall'insieme delle attività di manutenzione a carattere periodico e ciclico previste nel Piano di Manutenzione Programmata;
B. manutenzione su richiesta per guasto: rientrano nella fattispecie gli interventi riparativi generati dalle richieste d'intervento per guasto;
C. sostituzione di materiali e componenti: costituita dalla fornitura di componenti effettuata nell'ambito della manutenzione programmata e degli interventi su richiesta per guasto;

D. manutenzione extra canone: costituita dalle prestazioni di manodopera e/o dalla fornitura di materiali, soggette all'approvazione dell'APPALTANTE, non rientranti nelle tipologie precedentemente descritte ai punti A), B) e C).

7.2 Manutenzione programmata

La manutenzione programmata costituisce l'attività primaria del contratto di Global Service ed ha l'obiettivo primario di garantire nel tempo la piena fruibilità degli immobili, il corretto funzionamento degli impianti, il mantenimento delle condizioni di sicurezza e di salubrità dei posti di lavoro.

La manutenzione programmata dovrà inoltre perseguire, attraverso la puntuale messa a punto di tutte le componenti costituenti il complesso edificio-impianti, la migliore economicità di gestione dell'immobile ed il perseguimento di una politica di contenimento dei consumi energetici.

L'attività si esplicherà attraverso un insieme di interventi preordinati e ciclici (manutenzione preventiva), ovvero con l'osservazione sistematica dell'immobile allo scopo di promuovere provvedimenti generali tendenti a prevenire il verificarsi di guasti (manutenzione predittiva).

Più recisamente:

- la manutenzione preventiva comprende gli interventi ciclici ed a periodicità costante che, sulla base delle conoscenze tecniche e dei programmi manutentivi consigliati dalle case costruttrici, consentono di mantenere in perfetta efficienza il componente o l'unità tecnologica;
- la manutenzione predittiva comprende una serie di controlli periodici finalizzati a monitorare l'efficienza di parti e componenti, in particolare impiantistici.

L'insieme delle visite ed operazioni elementari su ogni impianto, sub impianto ed apparecchiatura costituisce il Piano di Manutenzione programmata, descritto nel Fascicolo tecnico (Allegato …….al presente Capitolato d'Appalto) assieme alle modalità di esecuzione, ai principali richiami normativi, alle prescrizioni relative al personale impiegato nella manutenzione.

Il suddetto Piano è stato elaborato dall'APPALTANTE sulla base delle aspettative di risultato del servizio, della conoscenza del proprio parco immobiliare, dell'esperienza sulle pregresse attività manutentive, delle prescrizioni contenute nelle normative tecniche e nelle disposizioni di legge vigenti, nonché nei manuali d'uso e di manutenzione degli impianti e delle norme di buona tecnica.

Tuttavia, il Piano di Manutenzione programmata deve essere inteso come un progetto di massima nel quale vengono raccolte, per impianti/apparecchiature/servizi omogenei, le operazioni manutentive fondamentali da eseguire per buona norma, obblighi di legge o indirizzo progettuale.

Rimane invece a carico dell'Appaltatore predisporre il Piano di Manutenzione di dettaglio che,

oltre alle indicazioni progettuali previste dall'APPALTANTE, dovrà tener conto di elementi accessori non completamente determinabili a priori, quali, a solo titolo d'esempio:

- l'obsolescenza di singoli apparati elementari;
- lo stato manutentivo pregresso;
- lo stress funzionale;
- la qualità dei materiali;
- il ciclo di vita media;
- le particolari condizioni di utilizzo.

Su queste basi, ed in funzione della propria esperienza e conoscenza, l'Appaltatore dovrà, per ogni immobile, per ogni servizio e per ogni impianto, integrare il Piano di Manutenzione standard con tutte le altre operazioni comunque necessarie a garantire il mantenimento nel tempo degli standard funzionali richiesti.

In nessun caso, comunque, senza la previa autorizzazione dell'APPALTANTE, l'Appaltatore potrà ridurre le prestazioni previste nel Piano di Manutenzione, neanche qualora queste fossero ridondanti rispetto alle consuetudini ed alle normative in vigore, in quanto esse corrispondono ad un'aspettativa di alto livello manutentivo espressamente richiesta dall'APPALTANTE stessa e conforme agli obiettivi prestazionale previsti.

Entro 3 mesi dall'avvio dei servizi, pertanto, l'Appaltatore comunicherà all'APPALTANTE le eventuali integrazioni al Piano di Manutenzione, che terranno conto delle conoscenze maturate nel primo trimestre di servizio.

Gli interventi di manutenzione programmata devono essere sempre eseguiti nel rispetto della legislazione vigente e coerentemente con le modalità e disposizioni tecniche contenute nelle norme CEI ed UNI.

7.3 Manutenzione su richiesta per guasto

Il concetto di manutenzione su richiesta per guasto è applicabile a tutta quella famiglia di interventi aperiodici che hanno come finalità il ripristino dello stato di funzionalità di un determinato componente edile ed impiantistico, a seguito del verificarsi di un guasto imprevedibile.

Quindi le manutenzioni su richiesta per guasto sono destinate al ripristino delle diverse anomalie che si possono verificare ed alla conservazione del preesistente livello di funzionalità dei componenti costitutivi l'immobile.

Per l'esecuzione degli interventi su richiesta per guasto, l'Appaltatore dovrà garantire l'intervento del proprio personale con la tempistica definita al punto 4.2.1 del presente Capitolato d'Appalto.

Gli interventi riparativi di tale tipologia sono di norma compresi nel canone d'appalto, ad eccezione di quanto previsto ai successivi artt. 7.4.1 e 7.4.2.

7.4 Sostituzione di Materiali e componenti

Riguarda la fornitura di materiali e componenti effettuata sia nell'ambito della manutenzione programmata che degli interventi su richiesta per guasto.

I pezzi di ricambio dovranno essere nuovi, preferibilmente della stessa marca e modello di quelli sostituiti o, qualora ciò risulti impossibile, di pari o migliori caratteristiche e, comunque, del miglior livello qualitativo riscontrabile sul mercato.

Tutti i nuovi materiali installati dovranno essere marchiati in conformità alle vigenti disposizioni normative.

L'Appaltatore dovrà preferibilmente installare materiali od apparecchiature contenuti nell'elenco Vendor list - Allegato …… al presente Capitolato d'Appalto.

Al fine di garantire il rispetto dei tempi d'intervento su guasto, l'Appaltatore dovrà sempre essere in grado di avere immediata disponibilità dei ricambi necessari, qualora questi siano in produzione e reperibili in pronta consegna.

7.4.1 Sostituzione di Materiali compresi nel canone d'Appalto

La sostituzione di tutti i materiali inseriti nell'Elenco dei Materiali compresi (Allegato …..al presente Capitolato) è compresa nel canone d'appalto e, pertanto, dovrà essere eseguita dall'Appaltatore di propria iniziativa e senza alcuna preventiva autorizzazione da parte dell'APPALTANTE, qualora l'Appaltatore ne rilevasse la necessità.

La sostituzione del materiale inserito nell'Elenco dei Materiali compresi è sempre compresa nel canone d'appalto nei casi di guasto dovuto a normale uso ed invecchiamento dell'apparecchiatura, come dettagliatamente descritto in premessa all'Elenco dei materiali compresi.

7.4.2 Sostituzione di Materiali non compresi nel canone d'Appalto

Non è compresa nel canone d'appalto la sostituzione di materiali non inseriti nell'Elenco dei materiali compresi oppure, anche se inseriti in tale elenco, la cui sostituzione è determinata da:

- eventi naturali od artificiali quali incendi, allagamenti, atti vandalici, effrazioni, altri eventi criminosi, purché gli stessi eventi non traggano origine da comportamenti colposi, dolosi o negligenti da parte dell'Appaltatore;
- interventi di adeguamento alla normativa espressamente richiesti dall'APPALTANTE;
- interventi di ristrutturazione e/o modernizzazione richiesti dall'APPALTANTE;
- interventi di manutenzione straordinaria sull'immobile.

Il corrispettivo economico per la sostituzione di materiali e componenti non compresi nel canone d'appalto è regolato dall'art. 12.2 del presente Capitolato.

7.5 Manutenzione extra canone

La manutenzione extra canone è costituita dagli interventi di manutenzione cosiddetta straordinaria, ovvero finalizzati:

- all'eliminazione di anomalie edilizie od impiantistiche che si possono presentare a seguito di caso fortuito, obsolescenza – anche tecnologica – o di inconvenienti comunque non imputabili alla responsabilità dell'Appaltatore;
- ad adeguare gli impianti ed i componenti edilizi a nuove leggi e regolamenti ovvero a leggi e regolamenti esistenti, il cui mancato rispetto sia emerso nel corso dell'appalto;
- al risanamento di parti o settori omogenei di immobili o di specifici impianti;
- alla progettazione ed alla realizzazione di interventi di restauro o ristrutturazione di parti o settori omogenei degli immobili o di specifici impianti, richiesti dall'APPALTANTE sulla base di indicazioni o progetti di massima.

Sono inoltre compresi nella fattispecie di manutenzione extra canone tutti gli interventi richiesti dall'APPALTANTE in conseguenza ad eventi straordinari sia di tipo naturale (incendi, inondazioni, danni da vento o neve, etc.), che determinati da intervento umano (atti vandalici, effrazioni, manomissioni, etc.).

Non rientrano nella fattispecie della manutenzione straordinaria gli interventi di riparazione ove è necessaria la sostituzione di apparecchiature o componenti compresi nell'Allegato ……. al presente Capitolato d'Appalto (Elenco materiali compresi), ad eccezione, come detto, di quelli conseguenti ad eventi straordinari di tipo naturale e non.

Qualora emerga la necessità o l'esigenza di eseguire interventi di manutenzione straordinaria l'Appaltatore ha l'obbligo di individuare le migliori soluzioni tecniche per il raggiungimento degli obiettivi posti dall'APPALTANTE, fornire alla stessa una dettagliata ed esauriente relazione tecnico- economica, indicare il calendario con i tempi e le modalità d'esecuzione dei lavori.

Gli interventi di manutenzione extra canone verranno di norma eseguiti in ambienti con presenza di persone, arredi ed attrezzature; pertanto, nella pianificazione dei lavori l'Appaltatore dovrà tener conto dell'esigenza dell'APPALTANTE di garantire la piena operatività dei locali in condizioni di sicurezza e nel rispetto delle norme igienico sanitarie.

Se necessario, in base alla tipologia di lavorazione e a quanto previsto dalla normativa vigente, l'Appaltatore dovrà procedere:

- alla progettazione costruttiva e di cantiere relativa agli impianti, nel rispetto delle previsioni di *cui ………………. (inserire le norme di legge),* compresa ogni incombenza per denunce, approvazioni, licenze, collaudi, ecc., che al riguardo fossero prescritti;
- alla progettazione costruttiva e di cantiere delle strutture resistenti, con gli oneri di cui sopra, fermo restando che l'approvazione del progetto da parte dell'APPALTANTE o di un suo delegato non solleva l'Appaltatore dalla responsabilità relativa alla stabilità di dette opere.

Inoltre all'Appaltatore potrà essere richiesto di procedere:

- alla verifica dell'isolamento termico e del risparmio energetico degli immobili ai sensi di legge e regolamenti amministrativi prevedendo, ove necessario, l'aumento dello spessore e/o delle caratteristiche coibenti dei materiali previsti, predisponendo gli

elaborati necessari per gli adempimenti di legge;

- alle prove di carico ed alle verifiche delle varie strutture (solai, scale, ecc.) che fossero ordinate dall'APPALTANTE, all'apprestamento di quanto occorrente (materiali, mezzi d'opera, opere provvisionali, operai e strumenti) per l'esecuzione di tali prove e verifiche.

Sarà altresì onere dell'Appaltatore, provvedere, di propria iniziativa o su richiesta dell'APPALTANTE o di un suo delegato, alla preventiva campionatura di componenti, materiali, impianti, arredi ed accessori, accompagnata dalla documentazione tecnica atta ad individuarne le caratteristiche e le prestazioni.

Gli interventi di manutenzione straordinaria sono sempre non compresi nel canone d'appalto.

Nessuna opera extra canone potrà essere eseguita dall'Appaltatore senza la previa autorizzazione dell'APPALTANTE.

7.6 Manutenzione conservativa

La manutenzione conservativa, che l'Appaltatore eseguirà in sostituzione della manutenzione ordinaria, su disposizione dell'APPALTANTE, in caso di chiusura/dismissione di un immobile, consiste nell'esecuzione di semplici sopralluoghi atti a garantire il funzionamento in sicurezza degli impianti che devono rimanere attivi (p.e. insegne luminose, linee elettricamente alimentate per garantire il funzionamento degli impianti di sicurezza, etc.) ed il riconoscimento di eventuali condizioni di avaria o deterioramento dell'immobile.

La manutenzione conservativa, in definitiva, ha il solo scopo di accertare l'integrità dell'immobile e verificare che non vi siano condizioni di pericolo in atto o potenziali.

Nel corso delle visite di manutenzione conservativa che avranno, di norma, cadenza ………, l'Appaltatore dovrà eseguire un sopralluogo in tutti i locali, in modo particolare quelli tecnologici, alla ricerca di eventuali anomalie di funzionamento, perdite d'acqua o liquami di scarico, ammaloramenti delle strutture edili, nonché di guasti tali da creare potenziali situazioni di pericolo se non riparati tempestivamente.

Pertanto l'Appaltatore avrà cura che siano mantenuti in funzione i soli impianti necessari alla sicurezza dell'edificio o indispensabili al mantenimento delle residue attività produttive, procedendo alla messa a riposo in sicurezza di tutti gli altri apparati.

In particolare l'Appaltatore provvederà:

- a togliere l'alimentazione elettrica in tutte le sezioni dell'edificio non occupate o, qualora ciò non fosse possibile, a tutte le apparecchiature il cui funzionamento non fosse necessario;
- a spegnere gli impianti di riscaldamento/condizionamento;
- a chiudere tutte le valvole o rubinetti d'intercettazione dell'impianto idrico, laddove possibile;
- a chiudere la valvola principale d'intercettazione del gas ed i sistemi di alimentazione del combustibile liquido, qualora possibile;

- a chiudere in maniera sicura tutti i serramenti esterni.

L'APPALTANTE, in funzione delle proprie mutate esigenze operative, potrà variare la tipologia manutentiva ponendo alcuni immobili in sola manutenzione conservativa; di ciò verrà data notifica in forma scritta all'Appaltatore, il quale provvederà, dal mese successivo a quello della notifica, a variare di conseguenza il proprio piano manutentivo.

ART. 8 – GESTIONE DEI RIFIUTI

Tutti i materiali derivanti da attività di manutenzione presso gli immobili oggetto dell'appalto sono da considerarsi parte integrante del ciclo produttivo dell'Appaltatore, il quale dovrà pertanto provvedere a proprio carico al loro smaltimento in ottemperanza alle norme in materia vigenti in base alla loro classificazione.

All'Appaltatore, pertanto, rimangono in capo gli oneri e la responsabilità relativi alla classificazione dei rifiuti ed al loro trasporto e smaltimento in base alla classificazione medesima, nel pieno rispetto della normativa vigente e garantendone comunque la tracciabilità (registro di carico – scarico, formulari, iscrizione al Sistri, etc.).

I rifiuti prodotto della manutenzione non potranno mai e per nessuna ragione essere depositati in maniera temporanea presso l'immobile oggetto della manutenzione, ma l'Appaltatore dovrà immediatamente provvedere al loro trasporto presso la propria sede operativa (o il proprio domicilio) che, in base all'art. 266 comma 4 del D.Lgs. 152/2006, è il luogo di produzione del rifiuto.

L'Appaltatore potrà successivamente trasportare il rifiuto presso l'impianto di smaltimento:

- in prima persona ed in tal caso dovrà essere iscritto all'Albo Gestori Ambientali secondo le procedure previste dall'art. 212, comma 8 del D.Lgs. 152/2006; il trasporto dovrà essere accompagnato dal formulario con indicazione della sede operativa del manutentore ove si realizza il deposito temporaneo quale luogo di produzione;
- tramite trasportatore terzo regolarmente autorizzato nelle categorie 4 (rifiuti non pericolosi prodotti da terzi) e 5 (rifiuti pericolosi prodotti da terzi) dell'Albo Gestori Ambientali; anche in tal caso il trasporto dovrà essere accompagnato dal formulario con indicazione della sede operativa del manutentore ove si realizza il deposito temporaneo quale luogo di produzione e l'indicazione dell'Appaltatore quale produttore/detentore.

L'Appaltatore dovrà periodicamente trasmettere all'APPALTANTE *alla casella mail ……………………………… la documentazione comprovante il corretto smaltimento dei rifiuti (a titolo esemplificativo copia del MUD e* l'autorizzazione dell'impianto di destinazione finale del rifiuto*); l'APPALTANTE si riserva comunque, in qualsiasi momento, di richiedere all'Appaltatore ogni ulteriore documentazione a comprova del regolare smaltimento dei rifiuti di cui trattasi.*

Lo smaltimento dei rifiuti allo stato liquido (ad esempio nel caso di bonifica di un serbatoio contenente combustibile liquido) dovrà essere accompagnato da apposito certificato di analisi, quest'ultimo da allegare alla scansione delle quarte copie dei Formulari che dovranno essere

inviate alla casella mail ………………………………. entro ….. giorni dalla data di effettuazione dell'attività.

E' tassativamente vietato in ogni caso lo scarico o l'abbandono di rifiuti di alcun genere all'interno od all'esterno degli immobili dell'APPALTANTE.

In caso di inosservanza delle norme di legge e delle disposizioni contenute nel presente articolo, l'Appaltatore si assume tutte le responsabilità stabilite dalla legislazione vigente, nonché tutti gli oneri relativi al ripristino delle aree interessate, al corretto smaltimento dei rifiuti, al pagamento di eventuali multe, tasse od ammende, nonché al risarcimento degli eventuali danni reputazionali cagionati all'APPALTANTE.

8.1 Sostanze pericolose

L'Appaltatore non può introdurre, all'interno dei locali dell'APPALTANTE, sostanze funzionali allo svolgimento delle proprie attività che presentino pericolosità per l'uomo o per l'ambiente se non a seguito di specifico consenso.

A tale scopo l'Appaltatore deve fornire prima dell'inizio delle attività l'elenco delle sostanze eventualmente utilizzate, le relative quantità e la descrizione delle caratteristiche e delle classi di pericolosità.

L'introduzione delle sostanze potrà avvenire solo dietro consenso dell'APPALTANTE: le stesse devono essere riposte in luoghi dedicati e non accessibili da parte del personale non addetto, devono essere conservate in modo da non causare spargimenti accidentali e devono essere accompagnate dalle Schede di sicurezza aggiornate.

L'Appaltatore deve utilizzare le informazioni riportate nelle Schede di sicurezza per l'identificazione di eventuali pericoli specifici e la valutazione dei relativi rischi per i propri lavoratori, per i terzi e per l'ambiente.

8.2 Serbatoi

Lo stoccaggio in serbatoi di lubrificanti, carburanti e di altre sostanze liquide pericolose o inquinanti ad uso dell'Appaltatore, all'interno degli immobili oggetto dell'Appalto, potrà avvenire esclusivamente a seguito di espressa autorizzazione da parte dell'APPALTANTE.

In tal caso i serbatoi devono essere allocati in bacino di contenimento a perfetta tenuta, di volume superiore a quello del serbatoio stesso.

L'Appaltatore è tenuto ad effettuare controlli periodici sulla tenuta dei serbatoi utilizzati e dei bacini di sicurezza degli stessi, al fine di prevenire possibili sversamenti accidentali.

8.3 Emissioni in atmosfera

L'Appaltatore dovrà gestire i punti di emissione in atmosfera secondo gli adempimenti previsti dalle norme di legge in materia vigenti e monitorare le emissioni secondo tutte le eventuali prescrizioni imposte dagli Enti locali.

Le attività di conduzione, monitoraggio e controllo sono registrate per fornire all'APPALTANTE, qualora richieste, le informazioni e la documentazione di pertinenza.

ART. 9 – ATTIVITA ' DI COORDINAMENTO E DI SUPPORTO

Nello svolgimento della propria attività l'Appaltatore potrebbe essere chiamato ad operare e interagire con altre aziende che, nei limiti delle proprie competenze, si trovano a svolgere lavori diversi nell'ambito dello stesso immobile.

L'Appaltatore deve fornire la propria collaborazione e coordinare la propria attività con le seguenti aziende e/o strutture:

- APPALTANTE, per mezzo di tutte le proprie strutture tecnico - operative;
- Centrale Operativa Allarmi (C.O.A.);
- Postazioni di guardiania presso l'immobile;
- Imprese di Pulizia;
- Global Contractor che eseguono attività di ristrutturazione o che forniscono ancora una garanzia sull'immobile;
- Imprese che eseguono interventi di manutenzione straordinaria sull'immobile;

Ed inoltre a titolo esemplificativo da indicare caso per caso

- Imprese di manutenzione degli impianti elevatori;
- Imprese di noleggio e manutenzione estintori:
- Imprese di manutenzione degli impianti telefonici;
- Imprese di manutenzione delle reti di trasmissione dati;
- Imprese di manutenzione degli impianti di sicurezza attiva e passiva;
- Istituti di Vigilanza;
- Organi di verifica delegati alle visite periodiche sugli impianti di terra e di captazione delle scariche atmosferiche, sugli impianti elevatori, sugli impianti di riscaldamento, sugli impianti antincendio;
- Organismi certificati incaricati dall'APPALTANTE dell'ottenimento o mantenimento di certificazioni (Qualità, Ambientale, etc.)
- Professionisti incaricati dall'APPALTANTE;
- Enti ed Organismi pubblici a vario titolo presenti per operazioni/visite di controllo.

I costi sostenuti dall'Appaltatore per garantire la corretta interazione con le predette aziende, nonché le opportune assistenze impiantistiche nel caso di lavorazioni che prevedono la coesistenza di aziende diverse all'interno dello stesso immobile, sono comprese nel corrispettivo economico pattuito nel contratto di appalto.

9.1 Riunioni di cantiere

L'Appaltatore sarà periodicamente chiamato ad intervenire, con il proprio Responsabile tecnico o i propri Responsabili della Manutenzione, a riunioni tecnico – organizzative presso la Local Area o la struttura centrale di Facility Management per valutare l'esecuzione dei servizi resi, programmare i lavori futuri o analizzare eventuali situazioni di criticità.

L'Appaltatore, opportunamente preavvisato dell'argomento, dovrà partecipare con tutta la documentazione richiesta dall'APPALTANTE al fine di fornire i chiarimenti necessari ad un'informativa chiara ed esaustiva.

Alla fine della riunione, su richiesta di APPALTANTE, dovrà essere redatta a cura dell'Appaltatore una relazione dettagliata contenente gli argomenti trattati e le decisioni intraprese.

9.2 Formazione specialistica

L'Appaltatore deve impiegare, a tutti i livelli, personale tecnicamente preparato e con esperienza manutentiva nei rispettivi settori di specializzazione.
In particolare, l'Appaltatore deve utilizzare, laddove richiesto da leggi e normative, personale dotato delle necessarie autorizzazioni e di un bagaglio tecnico, professionale e formativo adatto all'incarico assegnato.

Inoltre, poiché in alcuni immobili sono installati impianti ed apparecchiature di elevata tecnologia, l'Appaltatore deve provvedere a formare il personale presso le Aziende costruttrici o a stipulare accordi con i Centri Assistenza autorizzati.

L'Appaltatore rimane comunque responsabile dell'operato del personale impiegato nelle attività manutentive e deve perciò sempre ricercare ed offrire all'APPALTANTE le migliori risorse tecniche disponibili sul mercato.

9.3 Attività propedeutiche all'avvio dei servizi

Data la natura dei servizi richiesti e la complessità dell'impiantistica presente presso gli immobili, l'Appaltatore, a partire dalla data di notifica di assegnazione dell'appalto, darà immediato avvio ad una serie di attività propedeutiche atte a garantire la piena operatività e l'esecuzione di tutti i servizi previsti sin dalla data di avvio del contratto.

In particolare l'Appaltatore dovrà:

- dare immediato avvio all'organizzazione del Call Center (hardware, software, personale);
- nominare il Responsabile tecnico ed il Responsabile della Manutenzione;
- dare la massima assistenza all'APPALTANTE per le attività di collegamento ai Sistemi Informativi di APPALTANTE;
- assicurare la presenza di proprio personale all'esecuzione dei corsi formativi sugli applicativi gestionali dell'APPALTANTE;
- trasmettere all'APPALTANTE tutta la documentazione contrattualmente prevista (fidejussione, copia polizze RC, DURC, etc.).

Inoltre, allo scopo di acquisire le conoscenze e le competenze indispensabili a condurre i servizi richiesti in maniera autonoma e responsabile sin dalla data di decorrenza contrattuale, l'Appaltatore avrà libero accesso agli immobili oggetto dell'appalto e potrà rilevare la consistenza, la tipologia e l'ubicazione degli impianti e delle componenti edilizie.

9.4 Business continuity

Alcuni stabili oggetto dell'appalto fanno parte degli immobili dell'APPALTANTE oggetto di Business Continuity, per i quali, cioè, ricorre una normativa interna specifica costituita da regole, procedure, azioni e controlli, volti a garantire in qualsiasi momento la continuità d'esercizio dell'immobile o, qualora l'emergenza sia di natura tale da impedirne l'utilizzo, finalizzati ad intraprendere una serie di iniziative di emergenza che circoscrivano il disservizio e consentano il mantenimento di una soglia minima di operatività.

Pertanto l'Appaltatore dovrà eseguire tutte le operazioni, manovre od assistenze, coerenti con i servizi prestati, che l'APPALTANTE riterrà di dover eseguire per l'attuazione delle proprie strategie di Business Continuity.

A solo titolo d'esempio potranno essere richieste esercitazioni di emergenza comprendenti attività quali:

- prova mancanza tensione con verifica del parallelo dell'APPALTANTE di emergenza, della funzionalità dell'impianto di continuità assoluta e del corretto funzionamento dell'impianto di supervisione;
- prova di stress impiantistico inducendo, per un determinato tempo, un sovraccarico elettrico.

Nel corso delle prove di Business Continuity, che necessariamente verranno eseguite in orario notturno e/o festivo, l'Appaltatore dovrà garantire la presenza di proprio personale manutentivo.

L'onere economico relativo alle prove di Business Continuity non è compreso nel canone forfetario annuo.

ART. 10 – DOCUMENTAZIONE TECNICA A CARICO DELL'APPALTATORE

Nell'ambito del servizio di Global Service Manutentivo, l'Appaltatore deve farsi carico i produrre, aggiornare e conservare tutta la documentazione prescritta dalle vigenti leggi e normative di carattere nazionale o locale.

Dovrà inoltre produrre e conservare la documentazione specifica richiesta dall'APPALTANTE, quale la documentazione e la reportistica attestante l'esecuzione dei servizi manutentivi o la documentazione di supporto atta ad aggiornare l'APPALTANTE sullo stato manutentivo del patrimonio immobiliare.

In seguito viene descritta la documentazione minima obbligatoria a carico dell'Appaltatore.

10.1 Documenti relativi all'esecuzione dei Servizi

10.1.1 Registro della Manutenzione

Presso ogni immobile, entro 60 giorni dalla decorrenza contrattuale, dovrà essere fornito e compilato a cura dell'Appaltatore il Registro della Manutenzione, articolato nelle seguenti Sezioni:

- Sezione 1 "Piano di Manutenzione": contiene il Piano di Manutenzione programmata per l'immobile in oggetto;
- Sezione 2 "Manutenzione Programmata": è articolata per categorie impiantistiche (es. edile, impianti elettrici, ecc.), ciascuna delle quali contiene tutte le Schede di Manutenzione relative alle attività stabilite nel Piano di manutenzione programmata; le Schede devono essere timbrate e firmate dall'Addetto alla manutenzione e siglate dall'Utente;
- Sezione 3 "Interventi su guasto": è articolata per categorie impiantistiche (es. edile, impianti elettrici, ecc.), ciascuna delle quali contiene tutti gli Ordini di Lavoro relativi agli interventi su richiesta per guasto, remunerati dal canone;
- Sezione 4 "Interventi Extra-canone": è articolata per categorie impiantistiche (es. edile, impianti elettrici, ecc.), ciascuna delle quali contiene tutti i preventivi e gli Ordini di Lavoro relativi agli interventi extra contrattuali ordinati da APPALTANTE;
- Sezione 5 "Documentazione tecnica": contiene tutta la documentazione di legge di pertinenza dell'Appaltatore (ad esempio il Libretto di Centrale termica);
- Sezione 6 "Generale": contiene tutte le lettere, le comunicazioni od informazioni relative ai Servizi oggetto dell'Appalto.

Il Registro della Manutenzione verrà custodito a cura dell'Appaltatore nel locale tecnico presso l'immobile (od in altro locale di servizio da individuare in accordo con il Building Manager).

10.1.2 Scheda di verifica elettrica

La scheda di verifica elettrica deve essere compilata dall'Appaltatore in occasione di ogni visita programmata all'impianto elettrico (periodicità ………), sulla base della modulistica di cui all'Allegato ………… al Fascicolo tecnico, e costituisce il documento attestante l'esecuzione della medesima manutenzione programmata.

L'originale del modulo deve essere inserito nel Registro della Manutenzione, mentre copia elettronica in formato ………………. va trasmessa all'APPALTANTE entro il 31 dicembre di ogni anno quale allegato documentale direttamente nel sistema informativo (o a mezzo mail se richiesto dall'APPALTANTE).

La mancata consegna della documentazione descritta comporterà la sospensione del canone relativo alla manutenzione programmata elettrica, fino all'adempimento di quanto sopra.

10.1.3 Analisi termografica impianti di media tensione

Gli impianti di media tensione (quadri elettrici, trasformatori, etc.) devono essere sottoposti a

verifica tramite termovisione con telecamera a raggi infrarossi come dettagliatamente descritto nel Fascicolo tecnico Allegato ………… al presente Capitolato d'Appalto.

Relazione tecnica corredata della documentazione fotografica deve essere inserita nel Registro della Manutenzione, mentre copia elettronica in formato …………… va trasmessa all'APPALTANTE entro il 31 dicembre di ogni anno quale allegato documentale direttamente nel sistema informativo (o a mezzo mail se richiesto dall'APPALTANTE).

La mancata consegna della documentazione descritta comporterà la sospensione del canone relativo alla manutenzione programmata elettrica di media tensione, fino all'adempimento di quanto sopra.

La verifica termografica deve essere eseguita anche sui quadri elettrici di bassa tensione in tale caso la documentazione deve essere custodita a cura dell'Appaltatore mentre la consegna della relazione tecnica va consegnata all'APPALTANTE solamente in caso di criticità degli impianti sottoposti a verifica.

10.2 Documenti di Legge

10.2.1 Libretto di centrale termica / Libretto di impianto termico

E' cura dell'Appaltatore - in quanto incaricato quale Terzo Responsabile dell'Esercizio degli impianti termici - di fornire, compilare e tenere aggiornato per ciascun immobile dotato di impianto di riscaldamento, anche se trattasi di teleriscaldamento o pompa di calore:

- il libretto di centrale, per impianti di pot. > o = 35 kW (Allegato … … al Fascicolo Tecnico);
- il libretto di impianto, per impianti di pot. < 35 kW (Allegato …… al Fascicolo Tecnico).

Il libretto, che verrà firmato dall'Appaltatore per accettazione dell'incarico, dovrà essere completo di tutti i dati previsti dalla normativa vigente secondo le periodicità richieste per il tipo di impianto.

Qualora, all'inizio del rapporto contrattuale, il libretto di centrale non fosse disponibile, sarà cura dell'Appaltatore fornire un nuovo libretto completandolo con tutti i dati tecnici necessari.

Il Libretto di centrale o di impianto deve essere custodito, a carico dell'Appaltatore, nel contenitore del Registro della Manutenzione.

Copia in formato elettronico (standard ……..) dei documenti deve essere trasmessa all'APPALTANTE quale allegato documentale direttamente nel sistema informativo (o a mezzo mail se richiesto dall'APPALTANTE); con le stesse modalità deve essere inviato ogni aggiornamento successivo.

La fornitura e compilazione del Libretto di centrale/impianto è esclusa solamente in caso di impianto di riscaldamento non gestito dall'APPALTANTE (impianto condominiale, sussistenza di accordi specifici con terzi, etc.).

10.2.2 Rapporto di controllo termico

E' cura dell'Appaltatore, in quanto incaricato quale Terzo Responsabile dell'Esercizio degli impianti termici, compilare il rapporto di controllo tecnico impianto di riscaldamento, in conformità ai modelli:

- Allegato …… al DPR 311/2006, da inserire nel Libretto di centrale, per impianti di pot. > o = 35 kW (Allegato ……. al Fascicolo Tecnico);
- Allegato ……. al DPR 311/2006, da inserire nel Libretto di impianto, per impianti di pot. < 35 kW (Allegato …… al Fascicolo Tecnico).

I documenti in oggetto dovranno essere completi dell'analisi del rendimento di combustione, con le periodicità previste dalla normativa in funzione della potenzialità degli impianti.

Copia in formato elettronico (……………standard) dei documenti deve essere trasmessa all'APPALTANTE quale allegato documentale direttamente nel sistema informativo (o a mezzo mail se richiesto dall'APPALTANTE).

10.2.3 Registro di impianto di condizionamento

Ai sensi dell'art. 3 comma 2 del D.P.R. n. 147 del 15 febbraio 2006, (e successivo regolamento 1516/07 dell'Unione Europea) che regolamenta le modalità per il controllo ed il recupero delle fughe di sostanze lesive della fascia di ozono stratosferico da apparecchiature di refrigerazione e di condizionamento dell'aria e pompe di calore, e del Regolamento CE 1516 del 19 settembre 2007, che stabilisce i requisiti standard per il controllo da apparecchiature di refrigerazione contenenti gas fluorurati ad effetto serra, l'Appaltatore provvederà a fornire, compilare e tenere aggiornato, per ogni impianto rientrante nell'ambito di applicazione delle citate normative, un Registro d'impianto (Allegato …… al Fascicolo tecnico).

Il Registro di impianto di condizionamento deve essere custodito, a carico dell'Appaltatore, nel contenitore del Registro delle manutenzioni.

Copia in formato elettronico (……….. standard) del documento deve essere trasmesso all'APPALTANTE quale allegato documentale direttamente nel sistema informativo (o a mezzo mail se richiesto dall'APPALTANTE); con le stesse modalità deve essere inviato ogni aggiornamento successivo.

10.2.4 Registro antincendio

Il Registro antincendio viene custodito e compilato dall'APPALTANTE.

L'Appaltatore deve comunque assicurare la piena collaborazione nel fornire la documentazione attestante l'esecuzione delle operazioni manutentive prescritte nel Registro ed apporre la propria firma circa l'assunzione della propria responsabilità sull'avvenuta e corretta esecuzione degli interventi manutentivi.

Pertanto periodicamente, su disposizione della Local Area, l'Appaltatore dovrà presentarsi presso la Local Area (o il Local Office) con tutta la documentazione richiesta e compilare e sottoscrivere direttamente nel Registro Antincendio le manutenzioni eseguite aventi valenza ai fini della normativa antincendio.

10.2.5 Documentazione I.S.P.E.S.L.

L'Appaltatore dovrà controllare, tenete in ordine e verificare le date di scadenza delle omologazioni e dei collaudi delle apparecchiature in pressione soggette ad omologazione I.S.P.E.S.L. (apparecchiature della centrale termica, vasi espansione, autoclave, ecc.).

L'Appaltatore ha pertanto la responsabilità circa tali controlli e, in caso di apparecchiature scadute od in prossimità della scadenza, ha l'obbligo di comunicare la circostanza all'APPALTANTE, impegnandosi, se incaricato, ad eseguire le pratiche di adeguamento/omologazione/collaudo necessarie, dietro compenso da determinare.

ART. 11 – RISPARMIO ENERGETICO

11.1 Premessa

Per l'Appaltante costituisce un aspetto fondamentale e qualificante della propria attività l'attuazione di un programma specifico volto al contenimento dei consumi energetici ed all'uso sostenibile dell'energia.

L'intero complesso delle attività necessarie alla conduzione ed alla manutenzione degli immobili deve pertanto essere condotto con l'obiettivo di coniugare l'esigenza di piena funzionalità e fruibilità degli spazi con un rigoroso e costante controllo dei consumi.

In relazione a ciò, l'Appaltatore deve garantire la piena osservanza delle leggi e delle norme in materia di contenimento dei consumi, nonché essere sia artefice nel perseguire una politica di gestione dell'immobile improntata sempre alla ricerca delle migliori soluzioni in materia energetica, portando a conoscenza dell'APPALTANTE tutte le situazioni anomale, generate da guasti o malfunzionamenti, ma anche dall'obsolescenza di impianti, apparecchiature, componenti, che necessitino di interventi di riqualificazione energetica.

Tutte le comunicazioni che l'Appaltatore riterrà di dover trasmettere all'APPALTANTE in tema di risparmio energetico dovranno essere formulate in forma scritta; il principale interlocutore per l'Appaltatore sarà il Building Manager competente, mentre altre figure che potranno, a vario titolo, essere di riferimento, sono il Responsabile e l'Energy Manager di Local Area.

11.2 Microinterventi in conduzione

Con microinterventi si intendono tutte quelle operazioni, di norma di competenza del Responsabile della Manutenzione o dagli Addetti alla manutenzione nell'ambito delle proprie autonomie, che - pur non comportando alcuna modifica degli impianti esistenti o il loro ammodernamento - consentono un efficientamento ed una razionalizzazione dei consumi senza penalizzare gli standard qualitativi degli ambienti di lavoro.

A solo titolo esemplificativo ricadono nella fattispecie di cui trattassi attività quali:

- la regolazione degli orari di accensione e di spegnimento degli impianti termotecnici e la modifica delle impostazioni in funzione dei cicli stagionali, delle festività infrasettimanali, delle condizioni termo igrometriche esterne ed interne e dell'utilizzo dei vari locali;
- la sostituzione dei programmatori orari di inserzione degli impianti termotecnici che dovessero risultare guasti;
- il ripristino della funzionalità delle centraline di termoregolazione e delle relative valvole di miscelazione;
- la modifica dei valori di set-point in funzione delle prescrizioni di legge, dei cicli stagionali e delle condizioni termo igrometriche esterne ed interne;
- il ripristino di eventuali circuiti di recupero del calore;
- il ripristino di eventuali fonti rinnovabili d'energia, qualora presenti;
- la corretta regolazione delle serrande di taratura delle portate di aria esterna;
- la verifica e taratura dei sistemi di rifasamento automatici e fissi.

Tutte le attività sopra elencate, essendo afferenti la sfera della corretta conduzione dell'edificio, possono e devono essere eseguite dall'Appaltatore nell'ambito delle proprie competenze ed autonomie, senza la previa autorizzazione dell'APPALTANTE (eccetto che per eventuali autorizzazioni alla spesa, laddove necessario), purché eseguite nel rispetto delle normative vigenti e senza arrecare danno alle condizioni igienico - sanitarie e di comfort degli ambienti di lavoro.

Ogni intervento deve essere annotato nella Scheda di manutenzione, e copia di quest'ultima deve essere inserita nel Registro delle manutenzioni.

11.3 Interventi di risparmio energetico

Per interventi si intendono tutte le opere di manutenzione ordinaria, straordinaria, di miglioria o di efficientamento degli impianti esistenti, che consentono un significativo abbattimento dei consumi energetici senza apportare modifiche progettuali alla struttura degli impianti esistenti.

Si differenziano dai microinterventi in quanto esulano dalla sfera della conduzione ma, prendendo avvio da una completa conoscenza dell'edificio e delle parti/impianti che lo costituiscono, individuano delle aree di intervento specifiche.

Gli interventi sono focalizzati sulle situazioni critiche che, per l'obsolescenza delle apparecchiature installate o per le loro caratteristiche costruttive, determinano delle significative situazioni di dispersione di energia o di spreco di combustibile o di acqua.

Pertanto, nell'accezione di "interventi" vanno ricondotte tutte le opere a carattere non ciclico o stagionale ma che, essendo afferenti alla struttura stessa degli impianti, determinano un efficientamento certo e costante nel tempo della porzione di edificio o di impianto interessati.

Possono essere annoverati quali interventi:

- la sostituzione capillare all'interno dell'edificio delle lampade ad incandescenza od alogene con altre a basso consumo (fluorescenti, a scarica di gas, a led, ecc.);
- la sostituzione degli apparecchi di illuminazione fluorescenti con accensione a starter con altri con reattore elettronico;
- lo spostamento delle utenze elettriche, che nei periodi di non utilizzo possono essere disalimentate, su circuiti non alimentati 24 ore su 24 (ove sia possibile senza eseguire il rifacimento degli impianti);
- l'inserimento, sulla linea di alimentazione delle insegne luminose e delle luci esterne, di comandi di accensione-spegnimento automatico con sonda crepuscolare e/o timer;
- la sostituzione di gruppi frigoriferi con condensazione ad acqua a perdere con altri condensati ad aria;
- la sostituzione di gruppi frigoriferi monostadio con altri ad inverter;
- la sostituzione di generatori di calore con altri ad alto rendimento;
- l'installazione sui corpi radianti di valvole termostatiche;
- il ripristino (la posa) di opportune coibentazioni sulle tubazioni dei circuiti degli impianti termotecnici;
- la sostituzione di centraline di termoregolazione con altre dotate di calendario annuale che permettano la programmazione delle festività infrasettimanali;
- la sostituzione di centraline di termoregolazione con altre che consentano l'ottimizzazione dell'accensione e dello spegnimento, in funzione delle condizioni termoigrometriche esterne, dei set-point impostati negli ambienti asserviti e degli orari di utilizzo degli ambienti medesimi (programmi di optimum start-stop ed energy saving).

Tali interventi rientrano prevalentemente nell'ambito della manutenzione straordinaria o per guasto e, pertanto, devono ottenere l'autorizzazione e condivisione dell'APPALTANTE.

Sarà pertanto cura dell'Appaltatore, laddove ricorrano delle situazioni anomale o di guasto che lo suggeriscano, o anche qualora l'Appaltatore medesimo individui delle aree d'intervento che diano origine a significativi risparmi energetici, tali da poter sostenere il costo d'investimento, presentare all'APPALTANTE una relazione tecnica di massima con gli interventi previsti ed i relativi costi stimati.

Si richiama una volta di più il ruolo dell'Appaltatore quale promotore delle iniziative e non mero esecutore, in un ruolo che lo veda proattivo gestore dell'immobile.

11.4 Lettura contatori

L'Appaltatore con cadenza almeno annuale dovrà procedere alla lettura di tutti i contatori installati (acqua, energia elettrica, gas) ed inserire il dato riscontrato sulla Scheda di rilevazione consumi energetici (format …………….al presente Capitolato d'Appalto), completo del numero di matricola del contatore (codice POD per contatore elettrico e codice PDR per contatore gas) . *Ovvero iniserire i riferimenti del Sistema Informativo se gestisce questo tipo di servizio in condivisione con l'appaltatore.*

Per il combustibile liquido dovranno essere annotati tutti i rifornimenti eseguiti.

Le schede di rilevazione dei consumi verranno trasmesse all'APPALTANTE con le modalità che verranno indicate da quest'ultimo ovvero gestite dal sistema informativo.

11.5 Gestione del telecontrollo

L'Appaltatore ha l'obbligo di gestire da remoto gli impianti dotati di telecontrollo al fine di attuare un'efficace azione di contenimento dei consumi energetici.

L'Appaltatore deve in particolare:

- programmare gli orari di accensione degli impianti ed i set point coerentemente con le Linee guida di programmazione impartite dall'APPALTANTE e con i dati progettuali di comfort interno indicati nell'Allegato …….. al Capitolato (Fascicolo tecnico);
- assicurare lo spegnimento degli impianti nelle giornate festive e negli orari notturni;
- attuare tempestivamente le variazioni di programmazione e le inversioni stagionali sulla base delle stagionalità e delle mutate condizioni atmosferiche;
- intervenire con tempestività nei casi di guasto o anomalia funzionale.

L'APPALTANTE individua come mancanza grave (defect) l'accensione non dovuta di un impianto (sia in regime invernale che estivo) in giornata di sabato, domenica o festiva e/o in fascia oraria notturna.

Si definisce come singolo defect:

- l'accensione di un impianto in una giornata extra lavorativa
- l'accensione di un impianto in fascia notturna.

Periodicamente l'APPALTANTE lancia dei report automatici finalizzati ad individuare la corretta gestione degli orari di funzionamento e l'eventuale presenza di accensioni non dovute.
Vengono inoltre individuati dei periodi di osservazione (di norma il semestre) nei quali vengono calcolati tutti i defect riscontrati sul patrimonio immobiliare gestito dall'Appaltatore e si dà corso al calcolo del relativo kpi ed all'applicazione delle penali previste all'art. 6 del Capitolato d'Appalto.

ART. 12 – REMUNERAZIONE DEGLI INTERVENTI

Sono remunerati dal canone tutti gli interventi di:

- manutenzione programmata (rif. art. 7.2);
- manutenzione su richiesta per guasto (rif. art. 7.3);
- sostituzione di materiali e componenti rientranti nell'Allegato ……. al presente Capitolato (rif. 7.4.1).

Devono intendersi opere extra canone tutti i lavori e le forniture di materiali non compresi e remunerati nel canone contrattuale, quali:

- le manutenzioni con sostituzione di materiali non inseriti nell'Allegato …. . . al presente
  Capitolato d'Appalto;
- le manutenzioni straordinarie;
- gli interventi di recupero e ristrutturazione;
- gli interventi di ammodernamento ed adeguamento normativo;
- il primo intervento di messa in sicurezza a seguito di eventi calamitosi di origine naturale (allagamenti, incendi, etc.) e non (atti vandalici, effrazioni, etc.);
- gli interventi richiesti dall'APPALTANTE, anche in nome e per conto delle altre Società del Appaltante per nuove installazioni o progetti quadro.

12.1 - Determinazione del canone d'appalto – Costi interferenziali della sicurezza

L'importo del canone forfetario annuo è definito dalla somma delle offerte economiche proposte dall'Appaltatore per ogni immobile e servizio, in base alla tipologia manutentiva definita dall'APPALTANTE (Allegato …….. al Contratto).

Ai suddetti importi devono essere aggiunti i costi interferenziali relativi alla sicurezza del lavoro, non soggetti a ribasso d'asta, determinati dall'APPALTANTE sulla base dei contenuti del Piano di Sicurezza e di Coordinamento (Allegato …….. al Contratto) ed in particolare dell'Allegato …….. al Piano medesimo – Apprestamenti per la sicurezza.

Le offerte economiche effettuate dall'Appaltatore devono essere comprensive dei costi della sicurezza propri dell'Appaltatore medesimo, costi che lo stesso deve valutare in maniera congrua.

12.1.1 – Variazione del canone d'appalto

Il canone contrattuale potrà subire variazioni esclusivamente in virtù di cessioni o acquisizioni di immobili o servizi da parte dell'APPALTANTE tali da modificare la consistenza degli immobili/servizi indicati nel bando di gara.

Le variazioni verranno calcolate come di seguito indicato:

1. cessione e/o dismissione di immobili: il canone subirà una riduzione con la deduzione dell'importo relativo all'immobile ceduto/dismesso, sulla base dei prezzi offerti dall'Appaltatore (Allegato ……. al Contratto);
2. riduzione di spazi occupati: il canone varierà in base alle superfici non utilizzate, riducendo proporzionalmente l'importo dei servizi interessati dalla dismissione sulla base dei prezzi offerti dall'Appaltatore per gli immobili interessati (Allegato ……. al Contratto);
3. dismissioni di servizi contrattuali: il canone subirà una riduzione con la deduzione dell'importo relativo al servizio contrattuale dismesso, sulla base dei prezzi offerti dall'Appaltatore (Allegato …… al Contratto);
4. acquisizione di nuovi immobili: l'incremento di canone sarà determinato utilizzando quale base di calcolo il costo unitario (€/mq) medio offerto dall'Appaltatore per immobili appartenenti alla stessa classe di superficie, relativo ai soli servizi presenti presso il nuovo immobile; le classi di superficie interessate sono:

0 – 200 mq	200 – 500 mq	500 – 2.000 mq	2.000 – 5.000 mq	> 5.000 mq

5. aumento degli spazi occupati: il canone varierà in base alle nuove superfici appaltate, aumentando proporzionalmente l'importo dei servizi interessati dall'aumento di superficie sulla base dei prezzi offerti dall'Appaltatore per gli immobili interessati (Allegato ……… al Contratto);

6. acquisizione di nuovi servizi: l'incremento di canone sarà determinato utilizzando quale base di calcolo il costo unitario (€/mq) medio offerto dall'Appaltatore per il servizio in oggetto per gli immobili appartenenti alla stessa classe di superficie; le classi di superficie interessate sono:

0 – 200 mq	200 – 500 mq	500 – 2.000 mq	2.000 – 5.000 mq	> 5.000 mq

7. acquisizione di servizi attualmente non previsti: il canone sarà incrementato in virtù di specifici preventivi di spesa, in accordo tra le parti.

Le suddette modifiche saranno apportate come di seguito specificato:

- variazioni intervenute nel corso della prima metà del mese: la revisione del canone decorrerà dall'inizio del mese in cui la variazione è avvenuta;
- variazioni intervenute nel corso della seconda metà del mese: la revisione del canone decorrerà dall'inizio del mese successivo in cui la variazione è avvenuta.

Il canone contrattuale non varierà, di norma, per effetto della ristrutturazione o sostituzione di impianti od apparecchiature.

12.1.2 – Superficie facility

Nell'allegato con la descrizione degli immobili oggetto dell'appalto è indicata per ogni immobile la relativa "superficie facility".

La superficie facility, trae origine dalla superficie lorda interna, opportunamente parametrizzata in funzione della destinazione d'uso dell'immobile e dell'area funzionale di ogni singolo ambiente.

La tabella con la descrizione dei coefficienti di virtualizzazione adottati per il calcolo della superficie facility è riportata nell'Appendice C al presente Capitolato d'Appalto.

La superficie facility viene adottata quale valore di riferimento per i calcoli di variazione del canone in funzione della superficie, descritti al punto precedente.

12.2 - Determinazione dei compensi per attività extra-canone

Si identificano quali attività extra-canone quelle descritte all'art. 7.5 del Capitolato d'Appalto.

Il corrispettivo da riconoscere all'Appaltatore sarà determinato sulla base del preventivo che lo stesso presenterà all'APPALTANTE: il preventivo dovrà essere predisposto e presentato con le modalità previste agli articoli seguenti ed approvato dall'APPALTANTE stessa.

12.2.1 Prezziari di riferimento

La formulazione dei preventivi per le opere extracanone deve avvenire sulla base dei seguenti prezziari (in ordine di priorità):

1) Prezziario Appaltante
2) Prezziario DEI – Prezzi informativi dell'edilizia, volumi:
   - Impianti tecnologici edizione ....
   - Recupero Ristrutturazione Manutenzione edizione ....
   - Impianti elettrici edizione ....

Ai prezziari suddetti deve essere applicato lo sconto percentuale convenuto tra le Parti.

Ai prezzi così definiti verranno aggiunti i costi interferenziali della sicurezza, come più avanti descritto.

Il prezziario dell'Appaltante rimarrà in vigore per tutta la durata del contratto e non sarà oggetto di aggiornamenti; potrà peraltro essere oggetto di modifiche ed integrazioni nel corso di vigenza del contratto, come descritto in premessa al documento Allegato .... al presente Capitolato d'Appalto, ma queste saranno comunque autonomamente deliberate dall'APPALTANTE.

Dalla data di decorrenza del contratto fino al .... vengono presi a riferimento i seguenti prezziari DEI:

- Impianti tecnologici edizione ……………..
- Recupero Ristrutturazione Manutenzione edizione ……………..
- Impianti elettrici edizione ……………..

Per ogni anno successivo, fino alla scadenza contrattuale, verrà presa a riferimento, per ogni volume, l'ultima edizione pubblicata nell'anno.

Si precisa pertanto che gli aggiornamenti del prezziario DEI, editi nel primo semestre di ogni anno, non daranno origine ad aggiornamenti dei prezzi pattuiti, mentre gli aggiornamenti editi nel secondo semestre avranno validità a partire dal 1 gennaio dell'anno successivo.

12.2.2 Formulazione del preventivo

I preventivi di spesa devono essere redatti e consegnati dall'Appaltatore secondo i tempi e le modalità di cui al punto 4.4.1.

Si intendono espressamente remunerati nei prezzi d'offerta:

- il sopralluogo preventivo,
- le spese di trasporto, diaria, movimentazione del materiale,
- le certificazioni e la garanzia delle opere,
- le spese generali e l'utile d'impresa,
- gli oneri relativi ai rapporti con fornitori e subappaltatori,
- l'eventuale immagazzinamento dei materiali riutilizzabili nell'ambito dello stesso immobile,
- la pulizia giornaliera delle aree sedi dell'intervento.

L’ammontare totale del preventivo rimane chiuso a forfait: eventuali aumenti delle quantità previste, anche se dovute ad errate valutazioni in fase di preventivazione, non daranno corso a revisioni in aumento.

Qualora l’Appaltatore ritenesse di non poter eseguire l’opera ai prezzi offerti e concordati, a causa dell’aumento delle quantità previste, dovrà far richiesta di annullamento dell’ordine e presentare un nuovo preventivo.

Nel caso le quantità poste in opera risultassero inferiori a quelle descritte in fase di preventivazione, l’Appaltatore provvederà a trasmettere la consuntivazione dei lavori eseguiti con le quantità reali.

12.2.3 Nuovi prezzi

Qualora parte delle opere da eseguire non trovassero corrispondente descrizione nei Prezziari in uso, l’Appaltatore provvederà ad indicare analiticamente nel format preventivi i Nuovi Prezzi, che saranno comunque soggetti a sconto nella misura percentuale concordata.

I Nuovi Prezzi saranno vagliati dai tecnici dell’APPALTANTE, che ne verificheranno la congruità.

I Nuovi Prezzi non devono di norma superare il 15% dell’importo totale dei lavori al netto dell’IVA e dei costi interferenziali della sicurezza; in caso contrario, l’APPALTANTE richiederà ulteriori offerte.

12.2.4 Opere compiute

L’Appaltatore dovrà formulare il preventivo di spesa utilizzando, di norma, il prezziario dell’Appaltante e, in subordine, i prezzi DEI per opere compiute.

Il prezziario dell’Appaltante ed i prezzi DEI per opere compiute sono comprensivi di ogni onere necessario alla realizzazione dell’opera a regola d’arte.
I prezzi sono in particolare comprensivi dell’uso di ponteggi, trabattelli e scale per lavori fino ad un piano d’appoggio di metri 3; per altezze superiori, andrà quantificato l’importo delle opere provvisionali necessarie, utilizzando i capitoli pertinenti del prezziario in argomento.

I prezzi si intendono remunerativi anche per opere di importo modesto e/o quantità limitate (salvo quanto previsto al successivo art. 12.2.7) e devono comprendere le opere provvisionali a protezione degli arredi, delle apparecchiature, e quant'altro occorra per consentire l'immediato utilizzo dell’immobile secondo le regole dell’arte.

12.2.5 Opere in economia

Qualora il prezziario dell’Appaltante ed il prezziario DEI per opere compiute non fossero applicabili, in quanto non vi sarebbero presenti le voci unitarie corrispondenti alle opere da eseguire, ovvero per particolari condizioni di esecuzione dei lavori all’interno dell’immobile

(compresenza con altre Imprese, necessità di assistenze non quantificabili, etc.), l'Appaltatore formulerà il preventivo "in economia", applicando i costi unitari di materiali e manodopera, ricavati dal prezziario DEI, alle quantità previste.

Per il costo della manodopera si farà riferimento al capitolo "Manodopera" presente in premessa a ciascun volume, identificando la categoria di specializzazione (edile, fabbro, falegname, elettricista, etc.) ed il livello di specializzazione della manodopera impiegata.

Ai fini della quantificazione della manodopera non si terrà conto dei prezzi diversificati per le province italiane pure in premessa ad ogni volume.

Per il conteggio della manodopera verranno considerate le sole ore di presenza presso l'immobile sede dell'intervento, pertanto non verranno computate ulteriori maggiorazioni per oneri di trasporto, diaria, ecc.

12.2.6 Consuntivi – Opere a carattere d'urgenza

Qualora risulti necessario eseguire un primo intervento di messa in sicurezza dell'immobile, o nei casi di assoluta urgenza, tali da non consentire il rispetto delle tempistiche autorizzative consuete, l'Appaltatore, avendo ricevuto la preventiva autorizzazione ad eseguire i lavori dal Building Manager o dai Responsabili di Local Office/Local Area, predisporrà il consuntivo di spesa con le stesse modalità con cui vengono compilati i preventivi, utilizzando la medesima modulistica (Allegato …………. e allegato …………. nel caso di opere compiute o lavori in economia).

Per le opere in economia, inoltre, l'Appaltatore dovrà fornire la documentazione di dettaglio delle prestazioni eseguite (manodopera, materiali, noli), compilando la modulistica di cui l'Appendice …………. al presente Capitolato d'Appalto.

Nel caso di Nuovi Prezzi, l'Appaltatore dovrà sempre allegare le relative fatture di acquisto dei beni: in tal caso i nuovi prezzi saranno determinati maggiorando il costo d'acquisto del 26,50 % per spese generali ed utile d'impresa.
All'importo complessivo della fornitura sarà applicata la percentuale di sconto concordata.

12.2.7 Importo minimo d'offerta

I preventivi il cui importo complessivo, al netto dei costi della sicurezza e dell'IVA, risultasse inferiore ad € 50,00 (euro cinquanta), verranno allineati a tale importo minimo, a compensazione delle spese generali per trasporti, oneri di viaggio, ecc..

Tale disposizione non verrà applicata nei seguenti casi:

1. offerte/consuntivi per pagamenti vari in ottemperanza a norme di legge e/o su disposizione di Enti pubblici od Aziende municipalizzate (ISPESL, VV.F, Comune, etc.);
2. opere extra canone senza interventi presso gli immobili (programmazioni, esecuzione schemi, etc.);
3. interventi a vuoto erroneamente richiesti dall'APPALTANTE (es. immobili od opere non di

pertinenza dell'Appaltatore).

Nei casi sopra indicati verranno riconosciute all'Appaltatore le sole spese vive sostenute, ovvero le ore di manodopera di effettiva prestazione .

12.2.8 Lavorazioni in orario straordinario, notturno e/o festivo

I prezzi contenuti nei Prezziari saranno applicati per tutti i lavori eseguiti nella fascia oraria dalle ore 6.00 alle ore 22.00 delle giornate feriali e di sabato.

Solo nel caso di condizioni particolari di esecuzione (necessità di operare in locali vuoti, esigenza di continuità dei lavori, particolari condizioni di urgenza, ecc.), e - necessariamente - previo accordo con il Building Manager competente, i lavori verranno eseguiti al di fuori di tale fascia oraria.

Per le opere compiute verranno applicate le seguenti maggiorazioni forfetarie all'importo complessivo dell'offerta (al netto degli costi della sicurezza) in caso di esecuzione in orario straordinario:

- dalle ore 22.00 alle ore 06.00 delle giornate feriali e di sabato: + ……%;
- dalle ore 00.00 alle ore 24.00 delle giornate di domenica e festive: + …… %.

In caso di lavori con svolgimento in più fasce orarie (orario normale, straordinario feriale, straordinario festivo) si applicherà l'aliquota relativa alla fascia oraria prevalente.

Per i lavori in economia verranno applicate le seguenti maggiorazioni sul costo unitario della manodopera in caso di esecuzione in orario straordinario:

- dalle ore 22.00 alle ore 06.00 delle giornate feriali e di sabato: + …….%;
- dalle ore 00.00 alle ore 24.00 delle giornate di domenica e festive: + ……. %.

12.2.9 Opere extra canone - Costi interferenziali della sicurezza

I costi interferenziali della sicurezza volti ad eliminare e/o a ridurre i rischi interferenziali delle lavorazioni, così come definito all'interno del Piano di Sicurezza e di Coordinamento appositamente predisposto ed allegato al presente contratto, saranno calcolati in sede di formalizzazione degli ordini.

Detti importi non sono soggetti allo sconto convenuto tra le Parti.

12.2.10 Assistenze murarie

Nel caso di assistenze murarie relative all'installazione di impianti elettrici e tecnologici, l'Appaltatore dovrà applicare i prezzi contenuti nei corrispondenti volumi.

Qualora gli stessi fossero incompleti, in subordine, verranno applicati i prezzi delle opere edili contenuti nel volume Recupero, Ristrutturazione, Manutenzione.

12.3 Quadro riepilogativo della contabilizzazione

Tipologia	Casistica	Contabilizzazione
Manutenzione Programmata	-	Compreso nel Canone Annuo
Sostituzione materiali minuti e di consumo o compresi nell'Allegato B	-	Compreso nel Canone Annuo
Manutenzione su richiesta per guasto	Senza sostituzione materiali o con materiale contenuto nell'Allegato B	Compreso nel canone Annuo
Interventi extra canone	Preventivo per opere compiute	1. Prezziario Appaltante – sconto concordato 2. Prezziario DEI di riferimento – Opere compiute (OC) – sconto concordato
	Preventivo per opere in economia: 1. Manodopera 2. Materiali compresi nel prezziario DEI 3. Materiali non compresi nel prezziario DEI	1. Listino DEI capitolo manodopera generalità (MO) – sconto concordato 2. Listino DEI capitolo materiali (MT) – sconto concordato 3. Nuovi prezzi – sconto concordato
	Consuntivi: 1. Manodopera 2. Materiali compresi nel prezziario DEI 3. Materiali non compresi nel prezziarioDEI	1. Listino DEI capitolo manodopera generalità (MO) – sconto concordato 2. Listino DEI capitolo materiali (MT) –sconto concordato 3. 3. Costo acquisto + …….% - sconto concordato

12.4 Opere escluse

Sono escluse dalle modalità di preventivazione descritte al presente art. 12:

- le opere riguardanti progetti ed interventi per i quali l'APPALTANTE ha in essere specifici accordi quadro;
- tutte le lavorazioni che per complessità, specializzazione e particolarità necessitano di progettualità e professionalità ad hoc, che non trovano corrispondenza nei prezziari di riferimento.

ART. 13 – GESTIONE LAVORI DI MANUTENZIONE EXTRA CANONE

Indipendentemente dal tipo di prestazione eseguita, sarà necessario:

a) la preventiva e formale autorizzazione dell'APPALTANTE ad eseguire i lavori, che l'Appaltatore indicherà in fattura riportando il numero d'ordine attribuito;
b) l'aggiornamento del data base di Censimento Impiantistico, qualora necessario;
c) il rilascio della documentazione di fine lavori necessaria, in funzione della tipologia delle opere eseguite.

13.1 Documentazione di fine lavori – Ritenuta di garanzia

Al termine dei lavori l'Appaltatore dovrà consegnare all'APPALTANTE tutta la documentazione e le certificazioni previste dalle vigenti normative, in relazione all'opera eseguita (dichiarazione di conformità, disegni as built, libretto d'uso e manutenzione, dichiarazione di fine attività, collaudi strutturali, ecc.).

Nel caso di mancata consegna della documentazione di fine lavori da parte dell'Appaltatore, APPALTANTE tratterrà, quale ritenuta di garanzia, un importo pari al ……..% dell'importo dei lavori: detto importo verrà riconosciuto all'Appaltatore solo ad avvenuta consegna della documentazione di cui trattasi.

13.2 Termine di esecuzione dei fine lavori

I lavori dovranno avere inizio immediato, previo espletamento degli adempimenti normativi e di sicurezza previsti dalla legge, ed essere ultimati entro la data indicata nella lettera d'ordine e preventivamente concordata con il Building Manager dell'APPALTANTE.

In caso di lavori condotti in maniera non corrispondente agli obblighi contrattuali ed alle buone regole dell'arte, l'APPALTANTE si riserva la facoltà di applicare le penali previste all'Art. 6 del Capitolato d'Appalto, relative a:

- ritardata ultimazione dei lavori
- mancata esecuzione delle pulizie.

L'applicazione delle penali ed il loro ammontare sarà comunicato all'Appaltatore in forma scritta: l'importo delle penali verrà detratto dall'APPALTANTE dalla fattura di saldo lavori, previa emissione - da parte dell'Appaltatore - di nota di accredito, per l'importo corrispondente.

ART. 14 – NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Nell'esecuzione dei lavori oggetto del presente Capitolato l'Appaltatore, oltre al rispetto delle norme espressamente riportate nel Contratto, sarà tenuto all'osservanza delle vigenti normative in materia edile, urbanistica, impiantistica, di sicurezza ed antinfortunistica, di prevenzione degli incendi ed in generale dovrà operare secondo la norma acquisita della perfetta regola dell'arte.

In definitiva l'Appaltatore osserverà, per formale impegno, tutte le norme di legge ed i regolamenti tempo per tempo vigenti comprese le eventuali normative di nuova emanazione durante il periodo contrattuale.

Si richiama in particolare l'osservanza della seguente normativa:

- Decreto 37 del 22 Gennaio 2008 – Riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici (ex Legge 46 del 5 marzo 1990) e successive modifiche e integrazioni;
- D.Lgs. 81/2008 – Testo unico sulla sicurezza sul lavoro;

- Legge 10 del 9 gennaio 1991 – Norme per l’attuazione del Piano energetico nazionale in materia di uso razionale dell’energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia e successive modifiche e integrazioni;
- D.P.R. 412 del 26 agosto 1993 – Regolamento recante norme per la progettazione, l’installazione, l’esercizio e la manutenzione degli impianti termici degli edifici al fine del contenimento dei consumi di energia, in attuazione dell’art. 4, comma 4 della Legge 10/91 e successive modifiche e integrazioni;
- D.Lgs. 192 del 19 agosto 2005 – Attuazione della Direttiva 2002/91/CE relativa al rendimento energetico dell’edilizia;
-
- D.Lgs. 311 del 29 dicembre 2006 – Rendimento energetico nell’edilizia - Disposizioni correttive ed integrative al D.Lgs. 192/2005;
- D.Lgs. 152 del 3 aprile 2006 – Norme in materia ambientale;
- D.M. 1 dicembre 1975 – Norme di sicurezza per apparecchi con liquidi caldi sotto pressione;
- D.P.R. 1391 del 22 dicembre 1970 – Regolamento per l’applicazione della Legge 615/66 recante provvedimenti contro l’inquinamento atmosferico, limitatamente al settore degli impianti termici;
- D.P.R. 147 del 15 febbraio 2006 – Regolamento concernente modalità per il controllo ed il recupero delle fughe di sostanze lesive della fascia di ozono stratosferico da apparecchiature di refrigerazione e di condizionamento d’aria e pompe di calore, di cui al regolamento (CE) n. 2037/2000;
-
- Legge 447 del 26 ottobre 1995 - Legge quadro sull'inquinamento acustico e successive modifiche e integrazioni;
- Legge 179 del 13 luglio 2002 - "Disposizioni in materia ambientale";
- D.M. 3 novembre 2004 – Disposizioni relative all’installazione ed alla manutenzione dei dispositivi per l’apertura delle porte installate lungo le vie di esodo, relativamente alla sicurezza in caso d’incendio;
- Legge 257 del 27 marzo 1992 – Norme relative alla cessazione dell’impiego dell’amianto;
- D.P.R. 459 del 24 luglio 1996 – Regolamento per l’attuazione delle direttive CEE concernenti il riavvicinamento delle legislazioni degli stati membri relativamente alle macchine;
- D.Lgs. 22 del 5 febbraio 1997 – Attuazione delle direttive della CEE sui rifiuti, rifiuti pericolosi, imballaggi e rifiuti da imballaggi e successive modificazioni;
-
- le disposizioni della lettera g art. 5 della Legge 1369 del 23/10/1960 divieto di intermediazione ed interposizioni nelle prestazioni di lavoro e nuova disciplina nell’impiego di manodopera negli appalti di opere e servizi;
- Norme CEI;
- Norme UNI ed UNI-CIG;

- norme e prescrizioni di A.S.L., I.S.P.E.S.L., A.R.P.A. e degli Enti pubblici o privati preposti ai controlli;
- norme e prescrizioni dei Comandi Provinciali dei VV.F.;
- norme e prescrizioni emanate dalle Aziende distributrici di acqua, energia elettrica, gas;
- norme e prescrizioni particolari emanate dagli enti pubblici locali (Regioni, Province, Comuni).

L'elenco delle norme di riferimento non vuole essere esaustivo.

PARTE SECONDA – DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA’ MANUTENTIVE

Tutte le attività di manutenzione di impianti ed apparecchiature, nonché quelle connesse alla loro conduzione, previste dalla “seconda parte” del Capitolato d’Appalto “Global Service Manutentivo” ed, in particolare, le prestazioni di manodopera e le forniture di materiali ed apparecchiature ad esse riferite, sono riconducibili alle tipologie di attività, dettagliatamente descritte nel Capitolato in parola.

Il Piano di manutenzione programmata è dettagliatamente descritto nel Fascicolo tecnico, con la descrizione delle attività manutentive previste con le relative periodicità, le modalità di esecuzione delle stesse, le prescrizioni tecniche relative al personale impiegato ed alle misure di sicurezze da adottare per prevenire il rischio di incidenti ai manutentori stessi, agli utenti ed all’immobile entro cui si opera.

Tutte le operazioni manutentive che possono arrecare grave interferenza con la normale operatività dell’immobile – o che determinano lo stacco dell’alimentazione elettrica – dovranno necessariamente essere eseguite in orario extralavorativo o in giornata festiva.

Tale onere è sempre compreso nel canone forfettario annuo in quanto determinabile a priori dall’Appaltatore sulla base della progettualità della manutenzione che è chiamato ad eseguire.

Spetta al Building Manager che intrattiene i rapporti con le Società che occupano l’immobile stabilire, di concerto con loro, le fasce orarie e le modalità d’esecuzione delle attività di manutenzione maggiormente invasive in relazione all’operatività degli stabili oggetto delle attività.

ART 15 – ATTIVITA’ DI MANUTENZIONE, CONDUZIONE ED ESERCIZIO DEL SISTEMA EDIFICIO/IMPIANTO

L’obiettivo dell’attività di manutenzione, conduzione ed esercizio del sistema edificio/impianto è quello di assicurarne lo stato di conservazione in efficienza nonché di garantire la piena fruibilità degli ambienti nel pieno rispetto delle normative vigenti.

Le attività di gestione e manutenzione dovranno rispondere all’esigenza di miglioramento continuo delle prestazioni, alla riduzione dei costi generali di esercizio, alla riduzione dei consumi energetici, nonché a garantire gli standard di confort degli ambienti di lavoro.

Nello svolgimento delle attività di gestione e manutenzione l’Appaltatore, nell’ottica del miglioramento continuo, dovrà sempre adottare le soluzioni tecniche all’avanguardia (ad es. le nuove apparecchiature sostituite dovranno essere munite delle predisposizioni per l’eventuale monitoraggio da remoto).

Inoltre, l’Appaltatore si impegna a gestire sul Sistema Informativo Gestionale dell’Appaltante tutte le informazioni relative agli interventi su chiamata, i dati relativi ai livelli di servizio, i dati sui sistemi edificio/impianto e i relativi apparati, nonché tutte le informazioni di ritorno necessarie alla valutazione dei risultati.

I risultati attesi dal Sistema Informativo Gestionale dell’Appaltante a supporto di tutte le attività e servizi oggetto del presente Capitolato d’Appalto sono:

- assicurare un'efficiente e trasparente gestione del Contratto;
- assicurare l'individuazione tempestiva di situazioni prestazionali fuori standard;
- permettere all'Appaltante di effettuare in modo rapido ogni controllo tecnico e contabile delle attività svolte;
- assicurare un costante aggiornamento dei dati tecnico-amministrativi;
- permettere di monitorare i programmi di manutenzione e gli interventi di riqualificazione;
- permettere un'analisi storica dell'andamento degli indici prestazionali;
- rappresentare la base di analisi per valutare le esigenze di riqualificazione e di adeguamento degli immobili/impianti;
- garantire un puntuale aggiornamento dei dati di censimento architettonico ed impiantistico con verifica ed eventuale rilievo, ove non presente, della consistenza degli immobili e dei singoli sistemi edificio/impianti con i relativi dati sensibili (marca, anno di installazione, ciclo di vita dei componenti, interventi/integrazioni effettuati, ecc.).

Resta inteso che, al fine di garantire gli obiettivi sopra definiti, tutti i dati (elaborati CAD, dati alfanumerici, documentazione tecnico-normativa, etc…) raccolti e gestiti nel Sistema Informativo Gestionale dell'Appaltante dovranno essere aggiornati costantemente dall'Appaltatore, rispettando le specifiche condivise, in seguito ad attività straordinarie che ne comportino delle variazioni. Si riportano di seguito le attività manutentive previste dal presente Capitolato d'Appalto.

ART. 16 – IMPIANTI ELETTRICI

16.1 Oggetto del servizio

Gli impianti oggetto della categoria "elettrico" sono costituiti dal complesso di impianti di media tensione a partire dal punto di consegna dell'Azienda distributrice, dalle cabine di trasformazione MT-BT, dai quadri elettrici principali, secondari, di piano e di alimentazione degli impianti tecnologici, dagli impianti di luce, forza motrice, dall'impianto generale di messa a terra, dall'impianto di captazione e di protezione dalle scariche atmosferiche, dalle apparecchiature utilizzatrici fisse, dagli apparecchi di illuminazione normale e di emergenza.

Costituiscono gli impianti complementari alla categoria "elettrico":

- impianto citofonico, videocitofonico o di portiere elettrico;
- serrature elettriche;
- porte scorrevoli (escluse le bussole d'accesso agli sportelli bancari);
- cancelli o serrande motorizzate;
- impianti di ricezione televisiva terrestre e satellitare;
- insegne luminose;
- impianti di richiesta/udienza;
- estrattori e ventilatori fissi;
- orologi alimentati da rete fissa e/o radiocontrollati;
- impianti di allontanamento volatili od antiratto ad emissione di vibrazione o di ultrasuoni.

Sono esclusi dal perimetro contrattuale le apparecchiature mobili e le attrezzature d'ufficio (PC, fotocopiatrici, fax, macchine calcolatrici, conta soldi, etc.), nonché gli impianti di sicurezza (antifurto, TV a circuito chiuso, controllo accessi), gli impianti telefonici e di trasmissione dati (ad eccezione di quanto previsto nel capitolo Assistenze).

Per quanto concerne le lampade da tavolo o piantane, pur essendo apparecchiature mobili d'ufficio, l'Appaltatore dovrà comunque provvedere (incluso nel canone) alla fornitura e sostituzione delle lampade, di qualsiasi tipo e potenzialità esse siano (tubi fluorescenti, incandescenza, alogene, led, ioduri, alogenuri, sodio, ecc.) alla manutenzione delle prese a spina e/o sostituzione di conduttori elettrici d'isolamento insufficiente.

16.2 Manutenzione programmata

E' costituita dalle operazioni dettagliatamente descritte nel Fascicolo tecnico, elenco indicativo e non esaustivo delle prove e delle verifiche che l'Appaltatore deve eseguire al fine di raggiungere i Livelli di Servizio riportati all'art. 5 del presente Capitolato d'Appalto e garantire i requisiti di efficienza tecnica e di sicurezza degli impianti per gli utilizzatori.

Poiché alcune operazioni previste nel Piano di Manutenzione programmata presuppongono lo stacco dell'alimentazione elettrica, anche per periodi considerevoli, e ciò in contrasto con l'esigenza di garantire in ogni istante la piena operatività degli sportelli ed uffici bancari, le operazioni di manutenzione programmata dovranno, almeno in parte, essere eseguite in orario extra lavorativo.

In particolare la manutenzione delle cabine di media tensione dovrà tassativamente essere eseguita nella giornata di sabato o festiva e sono ricompresi gli oneri per l'interruzione tensione dell'Ente Fornitore di Energia Elettrica.

L'Appaltatore dovrà eseguire le manutenzioni programmate con personale avente adeguata formazione specialistica, come descritto nel Fascicolo tecnico.

Inoltre dovrà predisporre la calendarizzazione delle manutenzioni e trasmetterla all'Appaltante, per la necessaria conoscenza ed autorizzazione, entro le tempistiche richieste.

Il Building Manager avrà facoltà di assistere alle operazioni manutentive e pertanto dovrà essere informato su ogni variazione operativa relativa all'esecuzione delle manutenzioni.

In caso di inadempienza dell'Appaltatore relativamente all'invio della pianificazione degli interventi ed alla loro esecuzione entro i termini indicati l'Appaltante si riserva la facoltà di sospendere il pagamento della manutenzione programmata elettrica.

16.3 Riepilogo delle attività manutentive per tipologia d'impianto

IMPIANTO	Manutenzione programmata	Manutenzione su richiesta per guasto
	Compresa nel canone annuo	
Cabine di trasformazione MT/BT	X	X
Impianto elettrico B.T.	X	X

IMPIANTO	Manutenzione programmata	Manutenzione su richiesta per guasto
Impianto di terra	X	X
Impianto di protezione da scariche atmosferiche	X	X
Orologi radiocontrollati e non	Regolazione ora, cambio, ora solare/legale	X
Insegne luminose		X
Impianto citofonico e videocitofonico		X
Impianto di diffusione sonora		X
Estrattori e ventilatori fissi	X	X
Cancelli, sbarre per passi carrai, porte motorizzate o elettriche interne o esterne, vasistas e lucernai e tende motorizzate	X	X
Impianti elettronici di allontanamento volatile od antiratto		X

16.4 Assistenze all'Ente verificatore

Gli impianti di terra e di captazione delle scariche atmosferiche, qualora presenti, sono soggetti, come da disposizioni di legge, a verifica periodica da parte di Ente Verificatore autorizzato.

L'Appaltante, in qualità di Asset Manager Immobiliare, cura anche i rapporti contrattuali con i menzionati Enti verificatori e l'esecuzione delle verifiche presso tutti gli immobili ove sono presenti attività con personale dipendente.

L'Appaltatore, in quanto assegnatario della manutenzione elettrica, dovrà dare assistenza a detti Enti verificatori nel corso delle verifiche periodiche programmate come in quelle straordinarie,

nonché dare immediata attuazione, secondo le modalità organizzative ed economiche descritte nel presente Capitolato d'Appalto, a tutte le disposizioni impartite dagli Enti medesimi ricompresi nel canone di manutenzione e segnalare tempestivamente eventuale richieste non ricomprese in canone con una quantificazione economica delle opere.

Tale attività, che potrà comportare la necessità di più interventi, a seconda della complessità dell'immobile e dello stato di fatto degli impianti, è compresa nel canone forfettario annuo.

16.5 Condizioni illuminotecniche

All'interno degli immobili oggetto del presente appalto hanno luogo attività lavorative con uso intensivo di apparecchiature videoterminali.

Conseguentemente assume particolare valenza il rispetto delle norme illuminotecniche di legge, anche per i risvolti che il D. Lgs. 81/08 s.m.i. pone in capo al datore di lavoro, non solo per quanto attiene la scelta ed il posizionamento degli apparecchi di illuminazione, ma anche riguardo la loro corretta manutenzione nel tempo.

Pertanto l'Appaltatore dovrà porre particolare attenzione affinché le condizioni progettuali originarie non subiscano un deterioramento nel tempo causato da obsolescenza, trascuratezza nella sostituzione delle fonti di illuminazione guaste, errata scelta del materiale di ricambio, mancata pulizia degli apparecchi di illuminazione.

Le regole cui l'Appaltatore deve uniformarsi nel corso della attività manutentive sono descritte nel Fascicolo tecnico.

16.6 Cabina elettrica di media tensione

Le attività manutentive sono dettagliatamente descritte nel Fascicolo tecnico Allegato … al presente Capitolato d'Appalto.

In particolare l'Appaltatore dovrà verificare la taratura del dispositivo di protezione PG –secondo i dati aggiornati forniti dal Distributore elettrico – e dovrà segnalare l'esigenza di eventuali lavori di adeguamento normativo e manutenzione straordinaria; in tali condizioni, si seguirà la Delibera ARG/elt 119/08 e le Norme CEI 10-16.

Per le parti di impianto in media tensione sono vietati i lavori elettrici "in prossimità" e "sotto tensione a contatto", nonché tutto quanto possa comportare il rischio di folgorazione e di rischio elettrico; sono ammessi solo lavori "fuori tensione" oppure "a distanza" (cabine a giorno); pertanto, lo spazio di lavoro dovrà essere sgombro e delimitato, le parti attive dovranno essere sezionate, messe a terra ed in cortocircuito; inoltre, prima di accedere alle celle MT si dovrà verificare l'assenza di tensione, la presenza di dispositivi che evitino la rialimentazione elettrica (dal lato MT e dal lato BT) e l'assenza di terzi non autorizzati.

Sono ricompresi gli oneri per installazione di impianto illuminazione di cantiere con gruppo elettrogeno per il tempo strettamente necessario all'esecuzione delle opere.

Per le parti d'impianto in bassa e bassissima tensione sono ammessi "fuori tensione", nonché lavori "in prossimità" o "sotto tensione a contatto", purché si adottino procedure, attrezzi, strumenti e DPI integri e congruenti con le norme di prodotto.

L'Appaltatore ha l'obbligo di avvalersi di personale altamente specializzato per eseguire, nell'ambito della manutenzione della cabina elettrica, la manutenzione degli interruttori scatolati estraibili installati sui quadri di media tensione.

16.7 Prescrizioni sui materiali

Tutti i materiali sostituiti dovranno essere di primaria marca, conformi alle direttive CE, adatti al luogo d'installazione e, laddove possibile, provvisti del marchio CE e del marchio IMQ o di pari certificazione di organo terzo facente parte della CEE e aventi le stesse caratteristiche (tipologia, sensibilità, grado di precisione, potere d'interruzione e Corrente nominale) identici al materiale guasto da sostituire.

Nell'Allegato … al presente Capitolato d'Appalto sono inoltre indicate una serie di marche che, per caratteristiche di prodotto e facilità di approvvigionamento, garantiscono un elevato standard qualitativo.

L'Appaltatore dovrà sostituire i componenti necessariamente con prodotti uguali o scelti, con idonee caratteristiche, tra le marche indicate; l'utilizzo di apparecchiature di altre case costruttrici, aventi caratteristiche e livello equiparabili, dovrà ricevere la preventiva autorizzazione da parte dell'Appaltante. I prodotti di nuova installazione e/o sostituite, e le relative caratteristiche, dovranno essere aggiornati sul Sistema Informativo Gestionale dell'Appaltante.

In particolare, per quanto riguarda i corpi illuminanti dovranno essere installati esclusivamente materiali delle marche indicate nella Vendor list, di temperatura, colore e resa cromatica omogenei con quelli delle altre apparecchiature esistenti presso l'immobile d'installazione.

L'Appaltatore dovrà pertanto prevedere all'interno del data base di Censimento Impiantistico tutte le informazioni relative alle caratteristiche degli apparecchi illuminanti presenti presso i vari immobili, provvedendo all'aggiornamento delle stesse a seguito di modifiche.

ART. 17 – IMPIANTO DI AUTOPRODUZIONE ENERGIA ELETTRICA – GRUPPIELETTROGENI E GRUPPI STATICI DI CONTINUITA'

17.1 Oggetto del servizio

Oggetto del servizio è la conduzione e manutenzione dei gruppi elettrogeni e gruppi statici di continuità che intervengono quale alimentazione sussidiaria in caso di caduta della rete primaria.

La loro presenza è limitata, sul territorio nazionale, a singoli immobili direzionali di particolare importanza ed è indicata nell'Allegato … al Contratto.

La manutenzione si estrinseca attraverso l'esecuzione delle attività di conduzione, della manutenzione programmata prevista nel Piano di Manutenzione programmata, attraverso la quale vengono eseguite le operazioni elementari sulle varie componenti della macchina previste dai manuali di manutenzione del costruttore, degli interventi su chiamata per guasto e degli interventi di manutenzione straordinaria.

Per conduzione si intende il complesso di attività di verifica, controllo, interazione con altri impianti, volti ad assicurare la piena funzionalità del sistema gruppo elettrogeno/impianti elettrici nelle situazioni di emergenza determinate dalla caduta senza preavviso dell'alimentazione elettrica primaria.

Occorre pertanto attuare una gestione integrale dell'impianto, che non si limiti alle elementari operazioni di manutenzione e verifica ma, attraverso lo studio delle interazioni con gli altri impianti presenti nell'immobile, assicuri una funzionalità integrata di tutti i sistemi (gruppo elettrogeno, impianti elettrici, sistemi di segnalazione, ecc.) interessati ad assicurare la funzionalità dell'immobile in caso di caduta dell'alimentazione.

Sono ricompresi nell'appalto la tenuta del Registro UTIF con registrati gli orari di funzionamento, i consumi di combustibili e relativi oneri amministrativi connessi.

E' pertanto onere dell'Appaltatore, con l'accettazione dell'appalto ed avendo in sede d'offerta potuto verificare lo stato di fatto degli impianti, l'esecuzione di ulteriori e più approfondite operazioni manutentive che siano a completamento di quelle poste nel Piano di Manutenzione programmata, se necessarie ad ottenere un lavoro finale "eseguito a perfetta regola d'arte" nel pieno rispetto delle Leggi e delle normative vigenti in materia.

17.2 Oneri e obblighi a carico dell'Appaltatore

All'Appaltatore spetta l'onere di verifica e gestione dei serbatoi di combustibile, il controllo del livello di combustibile e l'eventuale assistenza alla fornitura.

Nel corso del triennio del contratto di Manutenzione, l'Appaltatore dovrà provvedere alla pulizia del serbatoio, nei casi previsti dalla normativa vigente, con rimozione e regolare smaltimento dei depositi, nonché alla prova di tenuta dei serbatoi interrati a semplice camera, debitamente certificata da impresa autorizzata; tali operazioni sono ricomprese nel canone contrattuale.

Per quanto riguarda la periodica sostituzione dell'olio (da effettuarsi con cadenza almeno biennale o al raggiungimento del nr. di ore), dei filtri e delle batterie, l'Appaltatore dovrà considerare anche gli oneri per la fornitura dei vari ricambi e del relativo smaltimento degli esausti.

Allo scopo di garantire la massima affidabilità ed efficienza dell'impianto di autoproduzione, sia nello svolgimento delle attività di manutenzione programmata che per gli interventi su guasto, l'Appaltatore deve utilizzare esclusivamente ed obbligatoriamente personale tecnico specializzato.

Qualora non disponga all'interno della propria organizzazione di tali figure, dovrà avvalersi dei centri di assistenza delle aziende produttrici o di altre aziende specializzate del settore.

Con le ditte medesime l'Appaltatore dovrà sottoscrivere dei contratti di assistenza tecnica e pronto intervento comprendenti:

l'esecuzione degli interventi di manutenzione programmata come da Piano di Manutenzione programmata (Allegato … al presente Capitolato d'Appalto) e manuali di manutenzione del costruttore;

la disponibilità al pronto intervento, in caso di guasto grave che compromette la funzionalità dell'impianto, entro 48 ore dalla chiamata.

Entro 60 giorni dalla decorrenza contrattuale l'Appaltatore dovrà notificare all'Appaltante il personale proprio o di aziende subappaltatrici che intende impiegare per l'esecuzione delle attività manutentive.

In caso di mancata comunicazione, ovvero qualora non fosse riconosciuta la professionalità del personale incaricato, l'Appaltante si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione del sub appaltatore proposto.

17.3 Materiali e componenti compresi nei canoni forfettari annuali

Nel canone della manutenzione programmata si intendono comunque compresi i materiali di consumo e minuti quali stracci, fusibili, lampade, lampade spia, spezzoni di cavo, olio, raccordi, bulloneria ecc.

Nessun onere, dunque, verrà riconosciuto all'Appaltatore per la sostituzione di materiali di consumo a seguito di situazioni pregresse alla presa in consegna dell'immobile.

17.4 Prescrizioni sui materiali

Per l'uniformità delle apparecchiature installate e allo scopo di garantire la massima efficienza ed affidabilità dell'impianto di autoproduzione energia elettrica l'Appaltatore dovrà utilizzare esclusivamente materiale originale delle case costruttrici.

Resta quindi inteso che la Ditta dovrà uniformare le proprie forniture alle tipologie di materiali già installati.

Qualora ciò non fosse possibile, in quanto la casa costruttrice originaria non è più sul mercato, l'Appaltatore provvederà a garantire la fornitura di materiale delle migliori marche presenti sul mercato e di caratteristiche minime pari o superiori a quello sostituito.

Tutti i componenti sostituiti, se specificatamente previsto dalla normativa, dovranno avere la marchiatura CE o il marchio IMQ.

ART. 18 - IMPIANTO DI TRASMISSIONE DATI – RETI PASSIVE

18.1 Oggetto del servizio

La manutenzione ordinaria compresa nel servizio comporta essenzialmente il mantenimento e la gestione di:

- armadi (rack) atti a contenere tutte le apparecchiature e accessori destinate allo smistamento della distribuzione dati/fonia o solamente dati; di tutte le apparecchiature e accessori (esclusi gli apparati attivi) contenute nell'armadio rack; del collegamento elettrico dell'armadio rack al fine di garantire l'alimentazione elettrica in sicurezza di tutto quanto contenuto nello stesso che necessita di alimentazione elettrica;

- cavi in fibra ottica (optical cable) e/o rame (cable) dei cablaggi verticali (montante) e orizzontali (dorsale/terminale) destinati al collegamento (link) e alla trasmissione dei segnali (cabling) dall'armadio rack ad altro armadio rack e/o alla presa terminale (telecomunications outlet) per apparecchiature terminale/utilizzatore comprese le vie cavi e le relative attestazioni sui relativi cassetti (fibre distributed)/pannelli (patch panel) contenuti nell'armadio rack e sulle prese terminali;

- cordoni (patch cords) necessari per le permute delle prese utilizzatrici agli apparati e quelli necessari per il collegamento tra le prese terminali e gli utilizzatori;

- permute utilizzando patch di adeguata lunghezza al fine della posa ordinata nel rack;

- collegamenti dal rack all'utilizzatore;

- prese terminali di tipo RJ45 di categoria equivalente a quella dell'impianto esistente posati in torrette con frutti omogenei e di pari marca modello e tipo di quelli esistenti;

- aggiornamento della mappatura sulle planimetrie delle sedi oggetto di intervento.

ART. 19 – IMPIANTO DI CLIMATIZZAZIONE ESTIVO ED INVERNALE – IMPIANTO IDRICO-SANITARIO

19.1 Oggetto del servizio

Gli impianti della presente categoria sono costituiti da:

- l'impianto di riscaldamento/raffreddamento, qualsiasi sia la fonte di produzione dei fluidi termici;
- gli impianti di adduzione del combustibile;
- gli apparecchi terminali per la climatizzazione dell'aria;
- l'impianto di termoregolazione climatica;
- l'impianto di ventilazione, ricambio d'aria ed estrazione dell'aria viziata;
- l'impianto di trattamento delle acque;
- gli impianti di sollevamento delle acque;
- l'impianto idrico sanitario e di scarico.

Il servizio di manutenzione oggetto della presente sezione è finalizzato:

- al miglioramento o al mantenimento del rendimento globale medio degli impianti di generazione e distribuzione di energia termica presenti negli stabili, nel rispetto delle

vigenti leggi in materia di uso razionale dell'energia, di sicurezza e di salvaguardia dell'ambiente;
- ad assicurare il comfort ambientale, negli orari e con le limitazioni stabilite dalla normativa vigente e conformemente alle Linee guida di programmazione degli impianti emanate dall'Appaltante (che verranno fornite all'Appaltatore all'avvio dei servizi).

Nell'ambito del contratto l'Appaltatore deve garantire i seguenti servizi:

- conduzione degli impianti, volta a garantire, nell'arco dell'anno, le condizioni termo-igrometriche interne conformi alle normative vigenti ed alle disposizioni dell'Appaltante;
- l'assunzione dell'incarico di Terzo Responsabile degli impianti termici;
- l'assunzione dell'incarico di Operatore degli impianti frigoriferi e pompe di calore;
- la manutenzione ordinaria degli impianti, conformemente alle disposizioni di legge ed a quelle particolari contenute nel Fascicolo tecnico;
- la compilazione della documentazione tecnica prevista dalla normativa per le tipologie impiantistiche oggetto del presente articolo;
- la presa in carico di tutti gli obblighi relativi all'acquisizione del cosiddetto Bollino verde per gli impianti termici.

19.2 Conduzione degli impianti

L'Appaltatore, all'atto di decorrenza del contratto, assume l'incarico di Responsabile dell'esercizio degli impianti termici, frigoriferi e pompe di calore, come descritto nel Fascicolo Tecnico Allegato ….. al presente Capitolato d'Appalto.

Ne consegue che è compito dell'Appaltatore provvedere a tutti gli adempimenti burocratici relativi alla gestione degli impianti di riscaldamento e raffrescamento richiesti dalla vigente normativa nazionale e dalla normativa specifica od attuativa emanata dagli Enti locali (Regione, Provincia, Comune, Arpa, ecc.).

In particolare è onere dell'Appaltatore la comunicazione agli enti preposti dell'accettazione dell'incarico di Terzo Responsabile per gli impianti oggetto del contratto, la trasmissione dei Rapporti di controllo tecnico degli impianti, l'esecuzione delle pratiche e dei pagamenti connessi all'ottenimento del cosiddetto "bollino verde", etc..

Qualora all'Appaltante siano formalizzate delle sanzioni in conseguenza ad inadempimenti dell'Appaltatore connessi all'incarico di Responsabile dell'esercizio, l'Appaltante provvederà a rivalersi sull'Appaltatore medesimo, fatta salva l'applicazione di ulteriori provvedimenti in funzione dei danni reputazionali conseguiti.

L'Appaltatore, quale conduttore dell'impianto, avrà l'obbligo di verificare e garantire che in tutti i locali sussistano condizioni termo-igrometriche ottimali e comunque conformi a quanto prescritto dalle normative nazionali e locali in materia igienico-sanitaria.

Pertanto l'Appaltatore dovrà intervenire tempestivamente, in funzione di mutate condizioni climatiche esterne, per modificare i valori di programmazione dell'impianto di termoregolazione automatica (modifica orari e fasce d'accensione, modifica dei set-point, ecc.).

Tale attività deve intendersi compresa nell'importo contrattuale, indipendentemente dalla frequenza d'intervento necessaria in funzione della tipologia dell'impianto e del mutare delle condizioni climatiche esterne.

Nel caso di condizioni climatiche particolarmente gravose, l'Appaltatore dovrà attuare tutte le misure atte a garantire, pur nei limiti dimensionali dell'impianto, le migliori condizioni di benessere possibili.

Qualora in alcuni locali la dotazione o il dimensionamento dell'impianto fossero insufficienti, l'Appaltatore dovrà proporre all'Appaltante delle soluzioni tecniche appropriate indicando i costi dell'intervento; ciò non solleverà l'Appaltatore dalle responsabilità richiamate più sopra e comunque connesse all'incarico di conduttore dell'impianto.

Per consentire il raggiungimento delle condizioni termo-igrometriche di progetto dettate dal presente Capitolato d'Appalto negli orari di utilizzo degli ambienti, l'Appaltatore potrà valutare gli orari di accensione degli impianti più opportuni compatibilmente con le esigenze energetiche e normative, privilegiando comunque sempre una politica di accorto contenimento dei consumi energetici.

Per gli impianti che lo richiedono l'Appaltatore dovrà assegnare la conduzione delle centrali termiche e frigoriferi a soggetto abilitato e dotato di patentino di conduzione per la potenzialità richiesta e iscrizione al Registro del Ministero dell'Ambiente per le verifiche delle fughe gas dei gruppi frigo e pompe di calore.

Gli impianti termici destinati alla produzione e fornitura di acqua calda per usi igienico-sanitari devono essere condotti in modo che la temperatura dell'acqua, misurata nel punto di immissione della rete di distribuzione, non superi i 48 °C, +/- 5 °C di tolleranza, come disposto dall'art. 5 punto 7 del D.P.R. 26 agosto 1993 n. 412 s.m.i.

L'acqua calda sanitaria, se non sono previste docce, dovrà essere spenta durante il periodo estivo.

19.2.1 L'inversione stagionale degli impianti

Sarà compito dell'Appaltatore pianificare autonomamente il calendario di inversione stagionale degli impianti, in funzione delle proprie esperienze gestionali, della tipologia d'impianto, delle condizioni climatiche esterne e delle disposizioni di legge nazionali o locali.

Tale operazione potrà richiedere più interventi, in quanto ad una fase di messa a riposo degli impianti che hanno chiuso la stagionalità e contestuale preparazione e verifica degli impianti che si apprestano ad entrare in servizio, potrà far seguito, anche in tempi successivi, un intervento nel quale si mettono effettivamente in funzione gli impianti per la stagione entrante.

In pratica, nelle stagioni intermedie potranno coesistere situazioni di accensione degli impianti in regime estivo-invernale o di sola ventilazione, e ciò a tutta discrezione dell'Appaltatore, fermo restando l'obiettivo del rispetto delle norme di legge e del soddisfacimento delle condizioni termo-igrometriche interne.

19.2.2 Orari di funzionamento – Festività - Festività infrasettimanali

L’Appaltatore dovrà programmare il funzionamento degli impianti di riscaldamento in maniera da ottemperare alle disposizioni in materia di risparmio energetico contenute nel D.P.R. n° 412 del 26 agosto 1993 s.m.i. e successivi aggiornamenti: in particolare relativamente all’orario di accensione giornaliero ed alle date di inizio e di fine del periodo stagionale di accensione.

Con le limitazioni di cui sopra, l’Appaltatore ha l’obbligo di garantire le condizioni climatiche di benessere, indicate nel Fascicolo tecnico, negli orari di occupazione dell’immobile (di norma le giornate feriali dalle ore 8.00 alle ore 18.00), fatte salve eventuali deroghe o modifiche agli orari che verranno comunicate sulla base di specifiche esigenze degli Utenti.

L’Appaltatore dovrà, sulla base delle esperienze raccolte ed in funzione della stagionalità, programmare gli orari di accensione in maniera da evitare che gli ambienti di lavoro vengano inutilmente climatizzati al di fuori della fascia di utilizzo.

E’ tassativamente proibita l’accensione degli impianti nelle giornate di sabato e domenica nonché nel corso di tutte le festività infrasettimanali.

Tale scopo potrà essere perseguito:

- programmando opportunamente le centraline o i programmatori orari settimanali;
- inserendo le giornate festive nel calendario annuale delle centraline più evolute;
- agendo direttamente dal programma di tele-gestione per gli impianti che ne sono dotati.

Qualora alcuni impianti non offrissero la possibilità di operare nella maniera indicata, in quanto dotati di apparecchiature di comando obsolete e non programmabili, l’Appaltatore dovrà proporre all’Appaltante le migliorie e gli ammodernamenti necessari a superare il problema.

Nel caso di impianti centralizzati parzialmente ad uso residenziale, fermo restando i limiti massimi d’accensione sopra richiamati, dovranno essere opportunamente e distintamente programmate le fasce orarie dei circuiti secondari adibiti a servizi diversi, in maniera tale da assicurare, in ogni porzione dell’immobile, l’accensione degli impianti in funzione dei soli ed effettivi orari di utilizzo dei locali.

19.3 Manutenzione programmata

L’Appaltatore dovrà eseguire gli interventi di manutenzione programmata dettagliatamente descritti nel Piano di Manutenzione programmata (vedi Fascicolo Tecnico, Allagato … al presente Capitolato d’Appalto), elenco indicativo e non esaustivo delle prove e verifiche che l’Appaltatore medesimo si impegna ad eseguire al fine di raggiungere i livelli di servizio richiesti e garantire i requisiti di efficienza tecnica, di sicurezza per gli utilizzatori, nonché idonee condizioni igienico–sanitarie in tutti gli ambienti di lavoro.

In particolare l’Appaltatore, nell’esecuzione dei programmi manutentivi, dovrà conformarsi ai contenuti dell’Accordo ai sensi dell’art. 4 del D.Lgs. n° 281 del 28 agosto 1997 sul documento recante “Linee guida per la definizione di protocolli tecnici di manutenzione predittiva sugli impianti di climatizzazione”.

L’Appaltatore dovrà inoltre impiegare, per le attività che lo richiedono, personale dotato di particolare specializzazione (frigorista, caldaista, ecc.) e, qualora previsto, dotato delle abilitazioni di legge.

Poiché il patrimonio immobiliare ed impiantistico oggetto dell’appalto è eterogeneo, l’Appaltatore potrà trovarsi a gestire particolari apparecchiature od impianti che non trovano descrizione nel Piano di Manutenzione programmata; l’Appaltatore, in tali casi, dovrà integrare il Piano di Manutenzione programmata e presentarlo all’Appaltante per l’approvazione definitiva, come indicato all’art. 4.1 del presente Capitolato d’Appalto.

Nel canone della manutenzione programmata sono compresi i materiali di consumo necessari allo svolgimento delle operazioni di manutenzione, quali lubrificanti, prodotti detergenti e battericidi, stracci, fusibili, lampade spia, fluidi e gas refrigeranti per rabbocchi di apparecchiature refrigeranti od a pompa di calore ed altro materiale minuto.

Sono inoltre a carico dell’Appaltatore e compresi nel canone della manutenzione programmata:

1. l’approvvigionamento di una seconda muta di filtri, laddove necessario, in modo da eseguire la manutenzione degli apparati di filtrazione dell’aria coerentemente con quanto indicato nel Fascicolo Tecnico Allegato … al presente Capitolato d’Appalto;
2. il recupero del gas frigorifero, qualora si preveda lo smontaggio di componenti e di apparecchiature che lo contengano, al fine di impedire la dispersione in ambiente del refrigerante, con le modalità previste dalla normativa vigente;
3. l’assistenza al personale dei vari Enti (VV.F., A.S.L., I.S.P.E.S.L., ecc.) preposti alle verifiche di legge, nonché l’assistenza alle società erogatrici dei servizi in occasione delle letture dei misuratori;
4. la fornitura di stufette, ventilatori, condizionatori autonomi tipo “pinguino”, nei casi di blocco prolungato dell’impianto, per tutto il tempo necessario alla riparazione definitiva.

19.4 Interventi su guasto

Sono compresi nel contratto tutti gli interventi su chiamata atti a ripristinare le condizioni di funzionalità degli impianti ed il mantenimento delle condizioni termo-igrometriche interne.

A solo titolo d’esempio, e senza che ciò costituisca un elenco esaustivo degli interventi che l’Appaltatore sarà chiamato ad eseguire all’interno del canone contrattuale:

- interventi di regolazione della temperatura all’interno degli immobili in funzione di mutate condizioni esterne o di guasto delle apparecchiature di regolazione e comando;
- riavvio di impianti in blocco;
- interventi di riarmo a seguito di cadute dell’alimentazione elettrica;
- riprogrammazione di centraline, programmatori orari, timer;
- eliminazione di neve o ghiaccio dalle unità moto condensanti esterne e dalle torri evaporative;
- pulizia aperiodica delle medesime unità esterne da infiorescenze, polline, aghi di pino, fogliame, etc.;
- riparazione di perdite d’acqua esterne alla muratura (gocciolamenti da valvole, raccordi, otturazioni della rete di scarico condensa o di scarico dell’impianto idrico-sanitario);

- ripristino della funzionalità degli apparati igienico-sanitari (scalda acqua, vaschette, lavabi, etc.);
- eliminazione delle fuoriuscite di liquido dai vasi igienici mediante smontaggio e sigillatura del vaso a pavimento/parete;
- fissaggio della tavoletta copri vaso igienico.

Più in generale sono compresi nel canone contrattuale tutti gli interventi su chiamata che non richiedono la sostituzione di apparecchiature o che richiedono la sostituzione di apparati compresi nell'Elenco dei materiali compresi.

19.5 Prescrizioni sui materiali meccanici e complementari

Tutti i componenti sostituiti, se specificatamente previsto dalla normativa, dovranno avere la marchiatura CE, il marchio IMQ od omologa certificazione di ente terzo facente parte della CEE.

Nell'Allegato … al presente Capitolato d'Appalto viene inoltre indicata una serie di marche che, per caratteristiche di prodotto e facilità di approvvigionamento, garantiscono un elevato standard qualitativo.

L' Appaltatore dovrà sostituire i componenti necessariamente con prodotti uguali o scelti, con idonee caratteristiche, tra le marche indicate; l'utilizzo di apparecchiature di altre case costruttrici, aventi caratteristiche e livello equiparabili, dovrà ricevere la preventiva autorizzazione da parte dell'Appaltante.

Inoltre l'Appaltatore nella scelta delle apparecchiature dovrà per quanto possibile uniformarsi alle finiture già presenti presso l'immobile.

ART. 20 – IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO

20.1 Oggetto del servizio

Nella presente categoria sono inserite tutte le manutenzioni agli impianti di sollevamento e pedane per disabili, atte a garantirne l'efficienza e piena funzionalità in condizioni di sicurezza. L'Appaltatore provvederà con personale abilitato con certificato di abilitazione rilasciato dal prefetto alla verifica delle apparecchiature e parti di impianto, allo scopo di garantire il tempestivo intervento del personale addetto alla eliminazione e riparazione preventiva delle parti risultanti difettose e/o guaste, indipendentemente da quegli interventi previsti per Legge secondo la periodicità prescritta dal DPR 1497/63 art. 19.4 e DPR 162/99 art. 15.

L'attività da svolgere per raggiungere l'obiettivo sopraindicato comporta essenzialmente:

- controllo periodico dello stato di efficienza di tutte le apparecchiature meccaniche, idrauliche, elettromeccaniche, elettriche ed elettroniche installate nelle sale macchine
- verifica dello stato di efficienza degli interruttori automatici, dei contatori, dei fusibili, del grado di isolamento
- controllo periodico dello stato di integrità delle parti murarie e basamenti di appoggio connessi alla integrità conservativa degli impianti

- verifica dei vani corsa, delle funi di trazione affinché il prescritto coefficiente di sicurezza risulti invariato, delle funi di compensazione del limitatore di velocità con le relative apparecchiature per l'arresto della cabina sulle guide in caso di eccesso di velocità, delle carrucole di rinvio, cilindri e pistoni negli impianti oleodinamici
- verifica ed eliminazione della eventuale presenza di acque infiltrate nelle fosse dei vani corsa
- controllo ai piani dello stato delle bottoniere, delle segnalazioni luminose degli interruttori elettrici, delle sospensioni delle porte, serrature, chiudiporte, invertitori di corsa, contatti di livellamento, porte di piano, meccanismi di blocco delle porte automatiche, scorrimento delle stesse, serrature, dispositivi di richiusura automatica
- verifica nelle cabine delle bottoniere, delle segnalazioni luminose, delle cellule fotoelettriche dei chiudiporta automatici, dei contati delle porte, degli apparecchi di sicurezza, dei pattini, delle sospensioni delle porte, dei citofoni, dei corpi illuminanti, della integrità dei pavimenti, dei rivestimenti interni di cabina e della intelaiatura portante della stessa
- gestione dei sistemi di allarme anche da remoto, ove presenti.

Esclusioni

a) Quadro di manovra
b) Cabina mobile
c) Porte di piano complete di dispositivi di blocco e chiudi porta
d) Operatore porte di cabina
e) Cavi flessibili (collegamento fra quadro di manovra ed apparecchiature della cabina).

L'Appaltatore si assume l'onere relativo al servizio di manutenzione consistente nella verifica delle apparecchiature elettromeccaniche al fine di prevenire guasti ed anomalie di funzionamento, nonché nelle riparazioni e le sostituzioni dei componenti costituenti parte dell'impianto soggette ad usura per normale servizio, e/o soggette a guasto.

Mentre resta a carico dell'Appaltatore l'onere per l'assistenza all'Organo di controllo, non sono invece compresi nella manutenzione ordinaria e quindi nel canone le innovazioni prescritte dall'Organo di controllo e le opere di ammodernamento e/o modifica di tutte le restanti parti.

ART. 21 – IMPIANTI E PRESIDI ANTINCENDIO

21.1 Oggetto del servizio

Nella presente categoria sono inserite tutte le manutenzioni agli impianti di spegnimento incendi automatici (splinker) e manuali (idranti, naspi) atte alla verifica dell'efficienza degli impianti e l'eventuale ripristino degli stessi nel caso di riscontrate anomalie di funzionamento.

La manutenzione ordinaria comprende:

per impianti sprinkler:

- verifica delle alimentazioni elettriche ed idrauliche

- verifica della quota del livello di riserva idrica in condizioni statiche
- verifica della corretta posizione di apertura e chiusura delle valvole di intercettazione principali o ausiliarie e dei relativi sistemi di bloccaggio
- prova di funzionamento delle campane di allarme e degli eventuali segnalatori di allarme ausiliari
- esame dello stato esterno delle tubazioni in vista e degli erogatori
- controllo dell'esistenza della segnaletica
- effettuazione di tutte le operazioni di controllo e di manutenzione nei tempi e nelle modalità previste dalle norme vigenti
- controllo delle elettropompe e motopompe asservite all'impianto
- pulizia della vasca di accumulo

per impianti manuali a idranti e/o naspi:

- controllo esistenza manichette
- controllo accessibilità manichette
- controllo esistenza cartellonistica e segnaletica
- predisposizione idranti esterni per il periodo invernale, controllo scarico di fondo funzionante
- controllo delle tenute idrauliche, del funzionamento delle pompe e del valvolame
- prova a secco di apertura e chiusura delle saracinesche, dei gruppi di raccordo autopompa UNI70 e degli idranti, pulizia della vasca di accumulo
- controllo delle elettropompe e motopompe asservite all'impianto
- controllo periodico della pressione alla bocca dell'idrante nel punto più sfavorito.

ART. 22 – ESTINTORI PORTATILI

22.1 Oggetto del servizio

La manutenzione ordinaria comporta essenzialmente:

- controllo visivo dello stato di carica mediante verifica del manometro
- sostituzione degli estintori scarichi a polvere e/o di quelli obsoleti con estintori a pieno carico
- verifica dello stato di carica dell'agente estinguente e relativa tolleranza di riempimento
- verifica del perfetto stato di mantenimento degli organi costitutivi (ugelli, otturatore, valvole di sicurezza ecc.)
- controllo dello spinotto di sicurezza
- controllo dello staffaggio a parete
- controllo della presenza di etichette regolamentari di legge
- registrazione su apposito registro della data di verifica di ogni estintore.

ART. 23 – MANUTENZIONE EDILE: OPERE DA MURATORE, FALEGNAME, FABBRO, VETRAIO, LATTONIERE, DECORATORE, ETC.

23.1 Oggetto del servizio

Nella presente categoria sono inserite tutte le manutenzioni alle strutture edilizie dell'immobile, atte a garantirne l'efficienza e piena funzionalità in condizioni di sicurezza.

L'attività si sviluppa attraverso l'esecuzione di visite programmate, nelle quali si procede ad un'accurata verifica di tutte le componenti edilizie, sia esterne che interne, ed una serie di semplici interventi di manutenzione su chiamata per guasto.

Inoltre, attraverso l'attività di monitoraggio, all'Appaltatore è richiesto di prevedere e prevenire eventuali processi di deterioramento ed invecchiamento e di prospettare all'Appaltante i piani di intervento per il mantenimento degli immobili nelle originali condizioni di funzionalità.

Le specializzazioni oggetto del presente capitolo consistono in:

Tipologia di attività	Manutenzione programmata	Manutenzione su richiesta per guasto
Opere da fabbro		X
Opere da falegname		X
Opere da serramentista		X
Opere su cartongessi		X
Opere da vetraio		X
Opere da tendaio		X
Opere da lattoniere		X
Uscite di emergenza	X	X
Linee vita	X	X
Opere idrauliche di pulizia della rete fognaria		X

23.2 Manutenzione programmata

Nell'ambito delle visite programmate l'Appaltatore eseguirà tutte le verifiche e controlli indicati nel Fascicolo tecnico.

A conclusione della visita l'Appaltatore dovrà redigere una relazione tecnica nella quale verrà descritto lo stato delle componenti edilizie e suggeriti gli interventi da eseguire secondo priorità di urgenza.

23.3 Manutenzione su richiesta per guasto

La manutenzione su richiesta per guasto, comunque inclusa nel canone annuale, comprenderà tutti gli interventi riparativi atti al ripristino della funzionalità ed integrità del manufatto.

Di seguito si descrivono, a solo titolo di esempio, i più comuni interventi manutentivi richiesti, distinti per categoria, elenco non esaustivo delle attività che l'Appaltatore sarà chiamato ad eseguire:

23.3.1 Interventi da fabbro su:

- infissi in metallo, interni ed esterni;
- cancellate fisse e motorizzate, inferriate, griglie, botole, serrande esterne e scale retrattili a mano e/o elettriche, pensiline metalliche;
- manufatti ed arredi metallici.

Interventi richiesti (elenco indicativo e non esaustivo):

- regolazione delle cerniere di serramenti, botole, cancelli, passi d'uomo, con eventuali saldature in opera;
- spessonatura per garantire la corretta chiusura dei serramenti;
- riparazione di serramenti con limatura di eventuali sormonti, rimessa in quadro dell'infisso, riparazione di telai, senza la rimozione degli stessi, con interventi per la riduzione sormonti con l'infisso od altri a lima, cacciavite e martello;
- interventi di pulizia, regolazione e lubrificazione degli elementi di scorrimento;
- registrazione dei fine corsa;
- saldatura delle parti metalliche staccate;
- fissaggio con viti o bulloni di elementi metallici;
- ripristino guarnizioni su serramenti metallici;
- lievo delle ossidazioni mediante spazzolatura e posa di prodotto antiruggine;
- ripristino di griglie, grate, etc.;
- saldatura e fissaggio di tratti di recinzione, parapetti, ringhiere, balaustre;
- sigillatura del vetro al serramento;
- ripristino dei fermavetro;
- interventi di sigillatura e siliconatura di serramenti, tamponamenti, grate, etc.;
- regolazione di maniglie, serrature, sistemi di chiusura a wasistas, etc.;
- tutti gli interventi con sostituzione dei materiali inseriti nell'Elenco materiali compresi.

Sono esclusi gli interventi sulle bussole d'ingresso motorizzate a gestione elettronica degli sportelli bancari.

23.3.2 Interventi da falegname su:

- infissi interni ed esterni, compreso telai, gocciolatoi, fascette copriasta, mostrine, tavolette di persiane alla genovese ed alla francese;
- arredi in legno "fissi", quali pareti divisorie mobili, pareti attrezzate, armadiature fisse, banconi, postazioni box cassa di filiale, etc.;
- arredi in legno “mobili” quali scrivanie, cassettiere, armadi contenitori, sedute, etc..

Interventi richiesti (elenco indicativo e non esaustivo):

- regolazione delle cerniere con eventuali saldature in opera;
- spessonatura per garantire la corretta chiusura dei serramenti;
- interventi di lubrificazione degli elementi di scorrimento;
- fissaggio con viti o bulloni su elementi lignei o similari;
- ripristino di guarnizioni;
- fissaggio di mostrine, perni, ganci, fermaporta, occhielli, reggipiani, guide a scorrere e quant’altro;
- incollaggio di pannelli o di rivestimenti staccati;
- interventi di ripristino e manutenzione con levigatrice;
- sigillatura del vetro al serramento;
- ripristino dei fermavetro;
- interventi di sigillatura e siliconatura di serramenti, tamponamenti, etc.;
- regolazione di maniglie, serrature, etc.;
- tutti gli interventi con sostituzione dei materiali inseriti nell’Elenco materiali compresi.

23.3.3 Interventi da vetraio su:

- infissi interni in legno, metallo, PVC, etc., quali: porte, finestre, divisori, vetrine, ecc.;
- arredi e posti di lavoro in genere;
- mobili interni di arredamento (armadi, librerie, cristalli dei piani delle scrivanie, vetrine e bacheche);
- specchi.

Interventi richiesti (elenco indicativo e non esaustivo):

- sigillatura del vetro al serramento.
- tutti gli interventi con sostituzione dei materiali inseriti nell’Elenco materiali compresi.

23.3.4 Tende interne ed esterne

- tende interne di qualunque materiale o tipologia, a comando manuale o motorizzato;
- tende frangisole esterne, di qualunque materiale o tipologia (a pantografo, a capottino, a piantana, etc.).

Interventi richiesti (elenco indicativo e non esaustivo):

- ripristino del fissaggio della struttura di supporto;
- ripristino, eventuale rinforzo degli ancoraggi;
- tutti gli interventi con sostituzione dei materiali inseriti nell'Elenco materiali compresi.

23.3.5 Tapparelle (in metallo, legno, PVC)

Interventi richiesti (elenco indicativo e non esaustivo):

- pulizia e sigillatura del cassonetto;
- ripristino del fissaggio dei rulli;
- regolazione dei fine corsa;
- riallineamento degli elementi scorrevoli nelle guide;
- lubrificazione delle parti in movimento;
- ripristino della funzionalità della cinghia o altro elemento di comando;
- tutti gli interventi con sostituzione dei materiali inseriti nell'Elenco materiali compresi.

23.3.6 Interventi murari e conservativi

- opere da muratore;
- opere da pittore;
- opere da gessino;
- opere da lattoniere.

Interventi richiesti (elenco indicativo e non esaustivo):

- ripresa di intonaci di qualunque tipo, sia interni che esterni, sino ad una superficie di 4 mq per ogni intervento (sono esclusi gli interventi "in altezza" che rendono necessario l'utilizzo di mezzi speciali, quali autoscale, per lavori in quota);
- ripresa di coloriture e tinteggiature, anche a seguito degli interventi di cui al punto precedente, sino ad una superficie di 10 mq;
- rifissaggio di gradini, sottogradini, angolari o zoccolini battiscopa (in pietra, marmo, metallo, legno od altro);
- ripristino di strisce antisdrucciolo su qualsiasi tipo di superficie;
- fissaggio di coppi, lastre di ardesia, metalliche od altro materiale sulla copertura degli edifici;
- ancoraggio di antenne, terminali metallici di camini, comignoli e sfiati d'aria ed altri manufatti sulla copertura degli edifici;
- riparazione di piccoli tratti di impermeabilizzazione, fino alla superficie di 10 mq, compresa la fornitura e posa in opera di nuovo strato di protezione meccanica a copertura del manto impermeabile il più possibile simile all'esistente tra quelli reperibili in commercio (ove non risulti possibile la riutilizzazione dell'eventuale pavimentazione rimossa);
- sistemazione di pavimento flottante (sopraelevato) smosso, di qualsiasi tipo o foggia, fino alla superficie di 6 mq per locale, e, ove non risulti possibile la riutilizzazione del pavimento esistente, la fornitura di nuovo pavimento con caratteristiche assimilabili all'esistente tra quelli reperibili in commercio; è compresa anche la rimozione e la messa in opera della finitura di qualsiasi tipo e foggia, ad esempio laminato, linoleum, tessile, legno, etc;

- ripresa e/o sistemazione di pavimentazione in materiale vinilico o tessile, fino ad una superficie di 10 mq per locale, compresa la fornitura della pavimentazione uguale o se non disponibile similare;
- riparazione e sistemazione di controsoffitti in gesso/cartongesso/pannelli in fibra, doghe metalliche, carabottino od altro (sistemazione di pannelli, ripristino/rinforzo pendinatura, etc.);
- ripresa e/o sistemazione di tappezzerie viniliche e non, con sostituzione se necessaria del materiale, sino ad una superficie di 10 mq per locale;
- disotturazione e manutenzione dell'impianto di scarico - sia fognario che delle acque meteoriche - delle colonne di scarico e dei tratti di fognatura ostruiti interna ai sistemi edilizi dell'Appaltante (sia interni che esterni alla muratura) anche mediante impiego di macchine idrovore tipo canal-jet; in particolare:
  - pozzi neri
  - pozzetti di raccolta delle acque bianche o acque piovane
  - pozzetti condensa grassi
  - fosse raccolta acque meteoriche ed alluvionali
  - valvole di non ritorno su rete fognaria
  - tratti fognari interni al complesso;
- pulizia canali di gronda, converse, pluviali, canali di deflusso delle acque meteoriche;
- pulizia di griglie e/o pozzetti di terrazze, cortili, intercapedini, scantinati e quant'altro.

23.4 Sostituzione componenti

Oltre alla sostituzione di tutti i componenti ed apparecchiature elencati nell'Allegato … al presente Capitolato d'Appalto, sono compresi nel canone contrattuale i materiali necessari alle riparazioni di cui al paragrafo precedente, nonché i cosiddetti materiali di consumo (colle, viti, bulloneria, impregnati e protezioni antiruggine, etc.).

23.5 Interventi in emergenza

Qualora si verifichino degli eventi estemporanei di assoluta gravità, sia connessi a fenomeni atmosferici naturali, che ad eventi accidentali (allagamento, incendio, etc.), criminosi o vandalici (tra i quali vanno annoverati tutti gli atti di effrazione, rapina, furto, anche con mezzi meccanici e/o esplosivi), l'Appaltatore sarà tenuto ad intervenire con la modalità "urgenza"(priorità 1 o 2) per ripristinare la sicurezza dei locali (es. tamponamenti provvisori in legno o metallo, chiusura di fori murari, sostituzione o blocco di porte, ecc.).

I suddetti lavori, non compresi nell'importo contrattuale, verranno contabilizzati in economia, salva l'esecuzione di ulteriori opere a carattere definitivo, da concordare volta per volta con i referenti tecnici dell'Appaltante e rientranti nella fattispecie degli interventi straordinari.

23.6 Uscite di emergenza

L'Appaltatore verificherà semestralmente il corretto funzionamento delle uscite di emergenza ed eseguirà tutte le operazioni manutentive previste dal produttore del dispositivo.

Rientrano nella fattispecie le porte ed i portoni ad una o più ante, dotate di maniglioni antipanico di qualsivoglia tipologia, nonché le medesime porte dotate anche di elettromagnete di tenuta o di analogo dispositivo.

Per queste ultime dovrà essere eseguita la sola manutenzione della parte meccanica, previo sblocco preventivo dell'elettromagnete agendo sul pulsante ubicato in prossimità della porta.

Poiché le porte di emergenza potrebbero essere controllate dall'impianto antintrusione, si raccomanda di avvisare il personale dell'Unità Operativa prima di iniziare le operazioni di controllo.

Poiché il corretto posizionamento, manutenzione ed utilizzo delle uscite di emergenza costituisce elemento prioritario per la sicurezza delle persone in caso di evento calamitoso, l'Appaltatore dovrà segnalare immediatamente ai referenti tecnici dell'Appaltante ogni condizione anomala che comprometta la funzione del dispositivo, anche se non strettamente correlato agli aspetti funzionali e manutentivi (per esempio l'ostruzione da mobili o materiali vari, la chiusura a chiave, il non corretto utilizzo da console da parte del personale della banca, etc.).

23.7 Assistenze murarie

Rientrano nel presente articolo tutte le assistenze murarie necessarie ad eseguire la manutenzione degli impianti tecnologici come descritta nei capitoli precedenti ed in dettaglio nel Piano di Manutenzione programmata.

A solo titolo d'esempio lo smontaggio ed il rimontaggio di controsoffitti e dei pavimenti sopraelevati, qualora necessari all'esecuzione di operazioni manutentive su impianti, saranno compresi nel canone forfettario.

ART. 24 – CATEGORIA VERDE ESTERNO

24.1 Premessa

La manutenzione del verde esterno risulta essere, fra le attività a carattere gestionale, quella che maggiormente può giovarsi di un intervento ciclico pianificato a livello pluriennale.

Pertanto, l'obiettivo è di progettare e gestire le attività di manutenzione del patrimonio a verde esterno attraverso un programma di interventi diversificati in funzione della tipologia qualitativa e quantitativa delle aree esterne destinate a verde (parchi, giardini, aree destinate a prato, cortili, terrazze, etc.).

Nella denominazione "area verde" è intesa qualunque coltura arborea o floreale ubicata nelle aree esterne facenti parte degli immobili oggetto del presente appalto.

24.2 Oggetto del servizio

Oggetto del servizio è mantenere nelle condizioni estetiche e fisiologiche migliori l'arredo verde esterno, attraverso mirati programmi manutentivi.

Sono quindi compresi:

- la pulizia di tutto l'arredo verde con raccolta del materiale risultante - compresa la raccolta del fogliame a fine stagione – e il conferimento in discarica autorizzata secondo le leggi e regolamenti comunali luogo per luogo vigenti;
- il taglio regolare e la manutenzione dei tappeti erbosi, lo sfalcio delle aree adibite a prato naturale, compresa la concimazione, la risemina e l'esecuzione di programmi
- anticrittogamici ed insetticidi ove e quando necessario al fine di mantenere il manto erboso omogeneo ed equilibrato;
- l'asportazione di piante infestanti da prati ed aiuole o vasche, l'asportazione dei fiori appassiti e di foglie e rami secchi;
- il diserbo di aree pavimentate, vialetti e percorsi di varia natura (terra battuta, stabilizzato calcareo, resine, bitumi, pietre naturali od artificiali), nonché dei tornelli delle alberature stradali;
- la coltivazione, pulizia, regolazione delle tappezzanti erbacee ed arbustive;
- la potatura e spollonatura, a scadenze definite ed in funzione delle diverse specie, di essenze arboree ad alto e medio fusto, siepi, cespugli, rampicanti, etc.;
- il taglio periodico delle siepi per mantenere la loro forma originaria;
- il controllo della stabilità delle piante ad alto e medio fusto, nonché dei tutori ed ancoraggi di qualsiasi tipologia;
- la verifica funzionale, la manutenzione, la programmazione (secondo la stagionalità) dei sistemi di irrigazione automatica, laddove presenti;
- la pulizia e manutenzione dei complementi d'arredo (panchine, cestini, tavoli, dissuasori, ecc), e della viabilità interna a parchi o giardini (vialetti in terra, ghiaia od altro, etc.).

Sono di norma esclusi:

- la sostituzione delle piante deperite (per il quale l'Appaltatore invierà una comunicazione all'Appaltante con allegata la quotazione economica);
- l'innaffiatura delle piante.

24.3 Piano di Manutenzione Programmata

Il servizio, retribuito con corrispettivo forfettario annuo, consiste nella gestione ed esecuzione dei lavori manutentivi normalmente prevedibili in un'area verde (manutenzione ordinaria), le valutazioni di stabilità e sicurezza degli alberi pericolosi, la pulizia delle aree verdi e la rimozione di foglie e materiali di risulta.

Considerato il numero rilevante delle operazioni agronomiche e di manutenzione riparativa da prevedersi, si citano brevemente:

- tutela igienica delle aree verdi,

- falciatura dei manti erbosi,
- coltivazione delle tappezzanti erbacee ed arbustive,
- potatura delle siepi e dei cespugli,
- le potature di essenze arboree,
- controllo e reintegro dei tutori ed ancoraggi alle alberature,
- abbattimento e sostituzione delle alberature,
- verifica scientifica della stabilità delle piante arboree,
- interventi terapeutici alle alberature,
- irrigazione di alberi ed arbusti di recente impianto,
- azionamento, controllo e riparazione degli impianti irrigui automatici,
- diserbo vialetti e percorsi di varia natura, (terra battuta, stabilizzato calcareo, resine, bitumi, pietre naturali od artificiali).

Oltre alle operazioni agronomiche in senso stretto, nella manutenzione a forfait è previsto anche il mantenimento in efficienza di tutte quelle parti accessorie che compongono inscindibilmente un'area verde come: arredi (panchine, cestini, tavoli, dissuasori, ecc), impianti tecnologici (irrigui, illuminanti, di pompaggio, ecc.), viabilità interne (vialetti in terra, ghiaia od altro; scale, ecc.).

Nel Fascicolo Tecnico Allegato … al presente documento la valutazione complessiva della distribuzione temporale degli interventi e del loro numero è indicata nelle sue quantità minime richieste ma – considerata l'eterogeneità del patrimonio verde dell'Appaltante e l'esigenza, più che in altri settori, di addivenire a programmi manutentivi personalizzati – l'Appaltatore, dopo aver completato il censimento, presenterà all'Appaltante il Piano di Manutenzione Programmata definitivo, finalizzato a garantire la massima qualità del verde.

Comunque l'Appaltatore dovrà garantire l'esecuzione del programma manutentivo nell'ambito dell'importo contrattuale offerto, avendo avuto la possibilità, in fase di preparazione dell'offerta, di eseguire sopralluoghi mirati sul posto con personale specializzato.

24.4 Verifica di stabilità

L'Appaltatore, che assume la responsabilità per quanto attiene la statica arborea, dovrà provvedere al controllo scrupoloso della stabilità delle piante ad alto fusto, ponendo in essere, nelle situazioni di pericolo immediato, tutte le misure atte a scongiurare la possibilità di incidenti e danni a persone e/o cose, quali a solo titolo d'esempio il taglio di rami secchi o pericolanti o, in ultima analisi, la recintazione ed interdizione al passaggio delle aree pericolose.

L'Appaltatore inoltre provvederà a notificare all'Appaltante tutte le situazioni di pericolo potenziale, per le quali siano necessari interventi radicali di manutenzione straordinaria.

L'Appaltatore infine, qualora fosse indispensabile l'abbattimento dell'essenza ammalorata, curerà la preparazione e presentazione di tutte le pratiche burocratiche richieste dalle pubbliche amministrazioni.

24.5 Fornitura e messa a dimora di piante

Il servizio manutentivo, contabilizzato come extra-contratto, prevede la possibilità per l'Appaltante di richiedere la sostituzione o nuova fornitura di una determinata quantità di essenze arboree e/o arbustive nell'arco temporale previsto dalla durata dell'appalto.

24.6 Impianto di irrigazione automatica

Laddove sono presenti sistemi automatici di irrigazione, è a carico dell'Appaltatore la verifica del corretto funzionamento dell'impianto, la programmazione della centralina in funzione delle specie presenti nei diversi settori, la manutenzione programmata e riparativa sull'impianto.

APPENDICE A - SCHEDA RILEVAZIONE CONSUMI ENERGETICI

CODICE IMMOBILE: …………………………………………………………………………………………..…………………………….

COMUNE :……………………………………………. INDIRIZZO: ……………………………………………..……………………….

MESE: ………………………………..…………………… DATA:……………………………………………..……………………………

TIPO CONTATORE	MATRICOLA CONTATORE	VALORE LETTO	ADDETTO ALLA MANUTENZIONE (COGNOME E NOME)

Lettura contatori di ENERGIA ELETTRICA, ACQUA, COMBUSTIBILE

RESPONSABILE

DELLA MANUTENZIONE

……………………………….…..

APPENDICE B - TABELLA CALCOLO SUPERFICI FACILITY

La superficie Facility associata ad ogni immobile è pari alla superficie lorda interna opportunamente corretta con dei coefficienti di virtualizzazione che tengono conto della destinazione d'uso degli immobili e delle diverse aree funzionali in cui sono suddivisi gli immobili, pertinenze comprese.

La superficie Facility, certificata dai competenti uffici dell'Appaltante per ogni singolo immobile, viene periodicamente aggiornata in funzione della variazione della consistenza degli spazi e del loro utilizzo, conformemente alle informazioni di ritorno degli interventi eseguiti registrate sul Sistema Informativo Gestionale dell'Appaltante.

Di seguito vengono riportati i coefficienti di virtualizzazione usati per la determinazione della superficie Facility delle sedi facenti parte del perimetro contrattuale.

Tabella A1 – Destinazione d'uso

CCUI	Descrizione	Coefficiente virtualizzazione
1	Abitazione	1
2	Spazio comune	0,5
3	Agenzia bancaria	1
4	Albergo/ristorante/mensa	1
5	Para immobile	1
6	Industria/produzione	0,5
7	Fabbricato rurale	0,1
8	Giardino/cortile	0,05
9	Locale tecnico	0,5
10	Magazzino/deposito	0,5
11	Negozio/commercio	1
12	Ospedale/ricovero/caserma	1
13	Posto auto coperto/box	0,33
14	Posto auto scoperto	0,2
15	Sportello automatico	1
16	Terreno	0,05
17	Terreno edificabile	0,33
18	Teatro/auditorium/museo	0,8
19	Ufficio	1

Tabella A2 – Aree funzionali

URF	Area Funzionale	Coefficiente virtualizzazione
1	Destinazione principale	1
2	Servizi igienici	1
3	Caveau	1
4	Locale tecnico	0,5
5	Vano scala/ascensore/elemento di	0,5
6	Mensa/area ristoro	0,75
7	Sala convegni	0,8
8	Archivio/magazzino/cantina/deposito	0,5
9	Parcheggio/box/posto auto o moto coperto	0,33
10	Porticato/spazio esterno coperto	0,2
11	Cavedio	0,01
12	Copertura piana praticabile	0,1
13	Cortile/piazzale scoperto	0,1
14	Balcone: sup. < 10mq; prof. <= 1,5 ml	0,33
15	Terrazzo: sup. > 10 mq; prof. > 1,5 ml	0,25
16	Giardino/terreno/area di pertinenza	0,05
17	Parcheggio/posto auto o moto scoperto	0,2

APPENDICE C - ASSEGNAZIONE DELLE PRIORITA’ AI PRINCIPALI INTERVENTI (Elenco indicativo, non esaustivo)

<table>
<tr><th colspan="3">Richieste di intervento per situazioni connesse alla sicurezza di persone o cose o che compromettono la funzionalità dell’attività</th></tr>
<tr><td>PRIORITA’ 1</td><td>Tempo intervento: 2 ore</td><td>• Mancanza energia elettrica
• Blocco ascensori con personale all’interno
• Rottura tubazioni con fuoriuscita d’acqua
• Distacco di intonaco, pignatte, controsoffitti, cornicioni
• Blocco serratura di accesso alla filiale
• Principio d’incendio, perdite di gas, effrazioni o rapine
• Allagamento con situazioni di pericolo
• Mancanza completa di illuminazione
• Riscaldamento anomalo dei quadri
• Rottura fognatura con fuoriuscita di liquami che compromettono la funzionalità dell’immobile</td></tr>
<tr><th colspan="3">Interventi su chiamata per guasto per problematiche MOLTO URGENTI – Richieste di chiamata per guasti che pregiudicano parzialmente l’operatività dell’attività</th></tr>
<tr><td>PRIORITA’ 2</td><td>Tempo intervento: 48ore</td><td>• Blocco totale o parziale impianto di riscaldamento o condizionamento
• Mancanza parziale alimentazione elettrica
• Blocco impianto telefonico dovuto a mancanza alimentazione elettrica
• Blocco impianto trasmissione dati dovuto a mancanza alimentazione elettrica
• Blocco porte automatizzate d’ingresso dovuto a mancanza alimentazione elettrica
• Sostituzione di lampade esaurite situate in luoghi ove potrebbero generare situazioni di pericolo
• Riparazione di citofoni, videocitofoni, campanelli,intercomunicanti (indispensabili all’ingresso nell’immobile/ufficio)
• Blocco serrature porte emergenza
• Rumorosità anomala proveniente dagli impianti elettrico o di condizionamento
• Intervento di disostruzione tubazioni con autospurghi
• Intervento di pulizia della rete fognaria e di svuotamento dei pozzi neri
• Grave malfunzionamento citofoni e campanelli (indispensabili per accesso)
• Intervento su verde esterno con situazioni di pericolo
• Malfunzionamento e allarmi gruppi elettrogeni
• Guasto orologi-datari</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="3">Interventi su chiamata per guasto per problematiche URGENTI</th></tr>
<tr><td>PRIORITA’ 3</td><td>Tempo intervento: 48ore</td><td>• Malfunzionamento di parti di impianto di riscaldamento o condizionamento
• Sostituzione lampade esaurite
• Trafilamento da tubazioni e condutture senza allagamento dei locali
• Riparazione scaldabagno
• Malfunzionamento dei bagni
• Riparazione di citofoni, videocitofoni, campanelli, intercomunicanti (non indispensabili all’ingresso nell’immobile/ufficio)
• Blocco serrande esterne (non di accesso alla filiale)
• Riparazione componenti di arredo (ne è compromesso l’utilizzo)
• Ripristino insegna esterna completamente spenta
• Guasto orologi-datari</td></tr>
<tr><th colspan="3">Interventi su chiamata per guasto per problematiche NON URGENTI</th></tr>
<tr><td>PRIORITA’ 4</td><td>Tempo intervento: 5 giorni lavorativi</td><td>• Manutenzione tende
• Sostituzione tavoletta water
• Sostituzione maniglie di porte, regolazione battenti
• Regolazione ora orologi
• Interventi su verde esterno (senza situazioni di pericolo)
• Guasto insegne su singoli elementi</td></tr>
<tr><th colspan="3">Interventi su chiamata per guasto per problematiche NON URGENTI da eseguirsi entro la prima visita programmata</th></tr>
<tr><td>PRIORITA’ 5</td><td>Tempo intervento: in occasione della prima visita programmata e comunque entro 30 giorni</td><td>• Riparazione componenti di arredo (non ne è compromesso l’utilizzo)
• Riparazioni di piccola entità su impianti idrici (guarnizioni, rubinetteria, etc.)
• Regolazione lampade
• Ritocchi e riparazione di componenti edili (tinteggiatura, ripristino intonaci, etc.).</td></tr>
</table>

Sistema	Oggetto del controllo	Modalità di esecuzione del controllo
Esecuzione lavori	Rispetto dei tempi di inizio intervento	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo
Esecuzione lavori	Rispetto dei tempi di ripristino funzionale	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo
Esecuzione lavori	Rispetto dei programmi operativi di attività periodica	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo
Documentazione contabile	Corretta elaborazione della documentazione contabile (preventivi/consuntivi)	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo
Aggiornamento dati	Rispetto dei tempi di aggiornamento del Sistema Informativo dell'Appaltante	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo
Aggiornamento dati	Corretta registrazione e veridicità dei dati e delle informazioni registrate sul Sistema Informativo dell'Appaltante	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo
Esecuzione lavori	Rispetto dei tempi di consegna della documentazione contabile (preventivi/consuntivi)	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo
Customer Satisfaction	Grado di soddisfazione a caldo	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo
Customer Satisfaction	Numerosità non conformità	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo
Ispezioni	Verifica della corretta tenuta dei Registri di Servizio	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo
Ispezioni	Verifica della corretta tenuta della documentazione tecnica e di legge	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo
Ispezioni	Effettiva e corretta esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria correttiva e straordinaria	Informazioni di ritorno dal Sistema Informativo

APPENDICE D – UN PERCORSO PER IL RISPARMIO ENERGETICO

Come indicato all'inizio di queste linee guida il Global Service Manutentivo è finalizzato a garantire la costante e piena fruibilità degli immobili e delle attività che vi hanno sede nonché il rispetto di leggi e norme tra le quali quelle in materia di uso razionale dell'energia. Più volte nelle linee guida si fa riferimento all'importanza per l'APPALTANTE del risparmio energetico ed al ruolo di consulenza che l'APPALTATORE dovrebbe svolgere per identificare e proporre soluzioni di miglioramento dell'efficienza energetica dei sistemi edificio-impianti gestiti. Nel perseguire tale obiettivo si intende proporre, in questa appendice, alcuni elementi, allo scopo di indicare un percorso di crescita della relazione tra APPALTANTE e APPALTATORE volta a migliorare sempre di più la performance energetica degli immobili della banca. Si segnala in particolare che nell'attività di riduzione dei consumi di energia l'APPALTATORE, tra i vari referenti dell'APPALTANTE, potrebbe confrontarsi con il tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia (energy manager)1 che, grazie al proprio ruolo aziendale ed alla preparazione tecnica, può valutare interventi di miglioramento della performance energetica degli immobili della banca.

Al fine di giungere ad una conoscenza approfondita, dal punto di vista energetico, delle strutture inserite nel Global Service di Manutenzione si potrebbe pensare di prevedere, per una determinata percentuale di immobili all'anno, l'esecuzione da parte dell'APPALTATORE di una

---

[1] La legge 9 gennaio 1991 n. 10 all'art. 19 stabilisce:
"Entro il 30 aprile di ogni anno i soggetti operanti nei settori industriale, civile, terziario e dei trasporti che nell'anno precedente hanno avuto un consumo di energia rispettivamente superiore a 10.000 tonnellate equivalenti di petrolio per il settore industriale ovvero a 1.000 tonnellate equivalenti di petrolio per tutti gli altri settori, debbono comunicare al Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato il nominativo del tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia."
La Circolare del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato del 2 Marzo 1992, n. 219/F chiarisce il ruolo e le caratteristiche del tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia, comunemente detto Energy Manager, specificando:
"La legge 9 gennaio 1991 n. 10 all'art. 19 stabilisce che il tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia svolga le seguenti funzioni:
- individuazione delle azioni degli interventi delle procedure e di quanto altro necessario per promuovere l'uso razionale dell'energia;
- predisposizione dei bilanci energetici in funzione anche dei parametri economici e degli usi energetici finali;
- predisposizione dei dati energetici eventualmente richiesti dal Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato ai Soggetti beneficiari dei contributi previsti dalla legge stessa.

Nel responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia si configura quindi un professionista con funzioni di supporto al decisore in merito al miglior utilizzo dell'energia nella struttura di sua competenza non avendo peraltro responsabilità in merito all'effettiva attuazione delle azioni e degli interventi proposti, ma solo in merito alla validità tecnica ed economica delle opportunità di intervento individuate."

diagnosi energetica2 (secondo la norma UNI CEI/TR 11428 “schema di esecuzione dell’analisi energetica”). La diagnosi energetica permetterà all’APPALTATORE di proporre soluzioni di miglioramento dell’efficienza energetica delle strutture gestite con una visione complessiva dal punto di vista energetico del sistema edificio-impianto. Gli immobili da scegliere prioritariamente potrebbero essere quelli fortemente energivori o quelli che mostrano scarsa efficienza sulla base di alcuni parametri come i consumi per superficie.

Ai fini di una corretta valutazione di possibili interventi di efficienza energetica, per tutti gli immobili, soprattutto quelli non sottoposti a diagnosi energetica, risulta assolutamente rilevante il tema del censimento delle informazioni relative al sistema edificio-impianto. Una proposta di informazioni da censire sono riportate nelle “Linee Guida ABI Lab per la gestione dell’energia e dell’ambiente in banca” (novembre 2012) paragrafi 2 e 3. Di seguito si riportano le informazioni relative alla situazione impiantistica che l’APPALTATORE potrebbe rilevare durante l’esecuzione del contratto.

Informazioni su impianto di climatizzazione:

- impianto autonomo o condominiale (per la produzione del caldo e del freddo);
- tipologia di impianto di climatizzazione (es. caldaia + gruppo frigorifero, pompa di calore);
- marca, modello e costruttore dell’impianto/sistema energetico (caldaia, pompa di calore, gruppo frigorifero);
- anno di realizzazione;
- potenza focolare (e nominale) caldaia;
- tipologia di combustibile;
- potenza frigorifera e termica;
- potenza elettrica assorbita;
- gas refrigerante utilizzato;3
- quantità (kg) di gas caricato nell’impianto (a seconda della quantità di kg cambiano le prescrizioni di legge su tempi e modalità manutentive);
- tipologia di impianto di distribuzione (es. a tutt’aria, aria primaria e fancoil, VRV);
- tipologia prevalente dei corpi emananti (es. radiatori, ventilconvettori, pavimento

[2] L’applicazione della diagnosi energetica al caso bancario è descritta nelle “Linee Guida ABI Lab per la gestione dell’energia e dell’ambiente in banca” (novembre 2012) paragrafo 4.5.
[3] Essenziale per le norme relative alla messa al bando dei refrigeranti HCFC

radiante);

- presenza\assenza di recuperatore di calore ed efficienza del recuperatore;
- tipologia di regolazione dell'impianto;
- orari di funzionamento del caldo e del freddo;
- presenza\assenza di sistema di gestione da remoto o di building management;
- esiti eventuali misurazioni su apparati campione;

Impianti di illuminazione:

- tipologia di apparecchi e lampade;
- potenza installata (W) o potenza unitaria (W/mq);
- presenza e tipologia di sistemi di controllo e di regolazione;
- esiti eventuali misurazioni su apparati campione.

Si sottolinea l'importanza per la banca, nel caso vengano censiti impianti di climatizzazione che utilizzino refrigeranti HCFC, di avere da parte dell'APPALTATORE proposte di refrigeranti alternativi per l'eventuale retrofit con l'indicazione di costi e eventuali perdite di efficienza.

Infine, allo scopo di misurare le azioni che l'APPALTATORE svolge per il risparmio energetico negli immobili compresi nel Global Service di Manutenzione, si potrebbero identificare, in fase di negoziazione specifici KPI che potrebbero essere considerati solo per alcuni immobili particolarmente energivori. I KPI potrebbero essere costruiti utilizzando i consumi annuali di energia elettrica e gas, normalizzati per i gradi giorno, in modo da non essere influenzati dalle condizioni meteorologiche. Condivisi i KPI si potrebbero definire degli obiettivi con l'APPALTATORE raggiungibili, ad esempio, mediante microinterventi in conduzione (art. 11.2) che riflettano gli obiettivi di risparmio che si è data la Banca.